

Sinistros de Responsabilidade Civil por interrupções no fornecimento de energia elétrica

ROMÁN GUAITA FERNÁNDEZ

Diretor Assistente Sinistros Internacionais MAPFRE GLOBAL RISKS



Os sinistros de Responsabilidade Civil por interrupções no fornecimento de energia elétrica apresentam várias características particulares, especialmente em sua gestão e processamento, que os diferenciam dos outros sinistros.

Este tipo de sinistro, que afeta um grande número de prejudicados, costuma gerar custos significativos com vistorias, designação de equipes externas de gestão, especificidades de avaliação e intervenção das autoridades públicas que controlam a atividade de distribuição de energia elétrica, entre outros aspectos.

Primeiro deve-se notar que, falando estritamente, o número final de reclamações que são objeto de processamento e que ativam a existência de um sinistro de Responsabilidade Civil tende a ser menor, mesmo sendo enorme, que o número total de prejudicados ou clientes afetados.

Em nossa experiência o número de clientes afetados chegou a ser de mais de 320 mil, 450 mil e até mesmo de mais de 1,2 milhão por interrupções de longa duração ou repetidas por mais de 10 dias.

A enorme quantidade de reclamações torna imprescindível que haja uma gestão conjunta do sinistro com o próprio segurado, por seus dados dos clientes e seu primeiro interesse em atendê-los juntamente com a equipe de peritos que a companhia se vê na necessidade de designar.



O enorme volume de reclamações que podem ser recebidas no primeiro dia torna necessário elaborar um plano de contingência, que envolve a designação de uma equipe técnica especializada em avaliação de danos e lucros cessantes e de pessoal administrativo de apoio.

Será necessário estabelecer uma central de atendimento telefônico ininterrupto durante

doze horas, sete dias por semana, o que implica estabelecer procedimentos de atuação e protocolos de conversação com os reclamantes, formação prévia dos gestores e peritos que vão fazer o atendimento telefônico.

Tudo isso precisa ser implementado com os recursos da informática para o devido processamento das informações e documentação, além do aluguel de locais para a recepção das chamadas.

É necessário classificar as reclamações, em primeiro lugar pela tipologia do dano sofrido:

- Produtos perecíveis (famílias);
- Prejuízos patrimoniais puros (famílias);
- Danos materiais por avarias em eletrodomésticos ou máquinas;
- Perda de lucros (empresas).

Em segundo lugar, de acordo com a forma em que são recebidas, as reclamações podem ser classificadas em:

- Reclamações extrajudiciais individuais, escritas ou verbais;
- Reclamações em processo judicial;
- Reclamações em sub-rogação de seguradoras de residências ou danos.
- Reclamações por intermédio de associações de consumidores, câmaras de comércio, grupos de advogados e empregadores seguradores.
- Reclamações por meio de resoluções dos órgãos públicos reguladores da atividade de distribuição de energia elétrica (em sinistros na América Latina), que contemplam um problema especial que será considerado posteriormente.

As reclamações podem ser recebidas por diversos meios:

- E-mail;
- Fax ou telefone;
- Caixa postal;
- Diretamente nos escritórios abertos para a recepção das reclamações, se for o caso.

A colaboração do segurado, com sua base de dados de clientes, é essencial para uma correta classificação e avaliação das reclamações, a fim de evitar reclamações infundadas, duplicidade de pagamentos ou indenizações a terceiros que não se qualifiquem como clientes.

Quando o próprio segurado adiantar indenizações aos reclamantes, geralmente abaixo de certa quantia e por razões de imagem e rapidez, a seguradora submeterá a auditoria amostras destas intervenções diretas dos segurados para verificar sua correta imputação para a cobertura da apólice.

Com este mesmo propósito, os segurados contratam campanhas publicitárias e de imagem e assessoria jurídica, que costumam ser consideradas como custos extras, para minimizar o sinistro, com amparo na apólice, embora seja um critério cuja quantia geralmente será objeto de negociação.

Entrando na análise de alguns destas suposições, podemos destacar:

- **Produtos perecíveis:**

O custo extraordinário que uma avaliação individualizada representaria, com os consequentes deslocamentos e despesas, exige que sejam estabelecidas escalas de avaliação a partir da quebra da rede ou cadeia de frio (com as quais surgem as primeiras discordâncias sobre se ela ocorre seis ou oito horas após a interrupção).

O intuito desta escala é fixar médias de indenização por intervalo de tempo de interrupção, que aumentam quanto maior for o número de horas sem fornecimento. Para o estabelecimento das escalas para perecíveis, recorre-se aos bancos de dados dos institutos de estatística, de onde se obtém o valor médio sobre o conteúdo dos frigoríficos em alimentos perecíveis (produtos refrigerados e congelados), conforme o gasto médio por família, dependendo do nível econômico das áreas afetadas e outras fontes estatísticas.

Estes dados são contrastados com as indenizações pagas pelas seguradoras dos afetados pela perda de produtos perecíveis que eles reivindicam em sub-rogação.

Finalmente, conclui-se que não indenizar produtos perecíveis poderia gerar um custo final muito mais alto se os prejudicados entrarem com ação, entre sentenças e honorários.

Em caso de recusa da escala pelo prejudicado, solicita-se a documentação correspondente que justifique o dano cujo custo está sendo reivindicado.

- **Prejuízos patrimoniais puros:**

Para os clientes que são famílias, a reclamação por este critério geralmente se refere ao custo de manutenção fora do domicílio pela impossibilidade de cozinhar nele. Para avaliar as indenizações por este critério, recorre-se também a dados estatísticos sobre ocupação média por cada lar e os custos médios das refeições em restaurantes (tirando a economia dos alimentos que não são consumidos).

- **Perda de lucros:**

As reclamações que as empresas ou pessoas jurídicas apresentam por este critério são objeto de vistoria individualizada mediante a apresentação dos documentos correspondentes de comprovação.

É preciso destacar que a causa da interrupção do fornecimento de energia elétrica pode determinar o estabelecimento de certos limites e critérios de indenização no tocante aos terceiros prejudicados.

Em sinistros cuja causa sejam fenômenos meteorológicos de caráter extraordinário, foram aplicadas isenções temporárias (48 horas) para começar a aplicar as escalas e avaliações, com base em força maior como causa justificada que exonera o cumprimento das obrigações, embora temporariamente.

Os tribunais de justiça (na Espanha) estão considerando em conformidade com a lei a aplicação pelas seguradoras de isenções temporárias por força maior neste tipo de reclamação.

- **Reclamações por meio de resoluções dos órgãos públicos reguladores da atividade de distribuição de energia elétrica (em sinistros na América Latina):**

Uma peculiaridade deste tipo de sinistro em alguns países da América Latina é a intervenção dos órgãos públicos reguladores da atividade de distribuição de energia elétrica, que costumam contemplar dificuldades adicionais na gestão destes sinistros, especialmente no que se refere aos componentes jurídicos do conceito de responsabilidade civil, em particular a existência de reclamação de terceiros e de danos indenizáveis.

Grande parte da dificuldade advém da ambiguidade do texto dessas resoluções, enquadradas em procedimentos sancionadores abertos ao segurado, normalmente impetrados em virtude de supostas faltas de sua obrigação de manutenção do sistema elétrico e descumprimento das obrigações decorrentes do contrato de concessão para a exploração da atividade de distribuição de energia elétrica pactuado com o órgão público competente.



A dificuldade se configura porque o órgão público regulador costuma estabelecer “sanções a serem distribuídas entre os usuários”, o que significa que este tipo de resolução geralmente mistura critérios tão diversos como a sanção ou multa ao segurado (expressamente excluída da cobertura nas condições) com o ressarcimento aos terceiros prejudicados.

Uma vez que essas sanções na prática se concretizam mediante bônus nas contas dos usuários, contemplam-se discussões com o segurado sobre a diferença entre multas “punitivas”, falta de cobertura e multas “indenizatórias” e se estas devem ser cobertas pela apólice.

A assunção de pactos de responsabilidade civil por parte do segurado também se exclui da cobertura na apólice, embora o segurado seja obrigado a cumprir a decisão da resolução para evitar uma sanção mais onerosa ou até mesmo uma perda da licença para operar no país em questão.

Também se contemplam as dúvidas sobre a legitimidade do órgão público regulador para interpor uma reclamação em nome de todos os clientes afetados, tenham eles sofrido danos ou não.

Este tipo de intervenção dos órgãos públicos costuma levar a negociações complexas com os segurados para determinar qual parte dessas “sanções” deve ser assumida pela apólice, o que implica cálculos complexos sobre a perda realmente sofrida pelo segurado, entre outras questões. ■