

ASSUNTO	ANTES DA 414	414	ENTRADA EM VIGOR
Postos de atendimento	A critério de cada distribuidora	Distribuidoras terão que instalar pelo menos um posto de atendimento presencial em cada município de sua área de concessão	- Municípios com até duas mil unidades consumidoras devem ganhar postos até setembro de 2011 (12 meses após publicação da resolução) - Municípios com duas mil a 10 mil unidades consumidoras devem ganhar postos até junho de 2011 (270 dias após publicação da resolução) - Municípios com mais de 10 mil unidades consumidoras devem ganhar postos até março de 2011 (180 dias após a publicação da resolução)
Prazo de ligação	Consumidor residencial urbano: três dias úteis Industrial: 10 dias úteis	Consumidor residencial urbano: até dois dias úteis Industrial: até sete dias	1º/03/2011
Prazo de religação	Consumidor de área urbana: 48h	Consumidor de área urbana: 24h	1º/03/2011
Crédito ao consumidor na fatura violação de prazos de serviço	Não havia	Compensação na fatura seguinte, de acordo com o tempo de atraso na prestação do serviço	12 meses após publicação da resolução no Diário Oficial da União
Crédito ao consumidor na fatura por suspensão indevida no fornecimento	O dobro do valor do serviço de religação de urgência OU 20% do valor líquido da fatura emitida após a religação	Compensação na fatura seguinte, de acordo com o tempo da suspensão. O valor pode ser até 10X o valor do Encargo de Uso do Sistema de Distribuição (EUSD)	12 meses após publicação da resolução no Diário Oficial da União

Suspensão no fornecimento	Corte feito a qualquer tempo, 15 dias após a notificação	Corte só em horário comercial, 15 dias após a notificação. Faturas em aberto, com mais de 90 dias, não podem mais gerar corte, desde que as posteriores estejam quitadas	180 dias após a publicação da resolução no Diário Oficial da União
Universalização do acesso à rede	Primeira ligação era gratuita para carga instalada até 50 kW	Estende a gratuidade para aumento da carga até 50 kW para quem já está ligado, desde que não haja necessidade de aumento de fase (de monofásico para bifásico ou de bifásico para trifásico)	1º/03/2011
Fiscalização de consumo irregular	Não havia Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) padronizado	Todas as distribuidoras terão que adotar o modelo padronizado do TOI, o que garante isonomia e padroniza critérios de avaliação	180 dias a partir da publicação da resolução no Diário Oficial da União
Encerramento contratual	Podia ser condicionado à quitação dos débitos do consumidor	Distribuidora não pode mais condicionar o encerramento contratual à quitação de débitos	1º/03/2011
Propriedade dos ativos de iluminação pública	Distribuidora podia ser proprietária dos ativos de iluminação pública	Ativos de iluminação pública terão que ser transferidos para os municípios até 24 meses	Após a publicação da resolução no Diário Oficial da União
Taxa mínima (custo de disponibilidade)	Pagamento integral, independentemente e da data do encerramento contratual	Pagamento proporcional à data do encerramento contratual	180 dias a partir da publicação da resolução no Diário Oficial da União
Qualidade do atendimento	Não havia exigência de certificação para apuração e coleta dos padrões de atendimento comercial	Todas as distribuidoras terão que ter certificação ISO 9000 para coleta e apuração dos padrões de atendimento comercial	36 meses a partir da publicação da resolução no Diário Oficial da União