

DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA



NOVA
EDIÇÃO

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 414

CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

EE
ANEEL

APRESENTAÇÃO

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) consolidou os direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica na nova Resolução nº. 414/2010, que trata das Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, em substituição à Resolução nº. 456/2000.

O novo regulamento é resultado de um longo processo de discussão, iniciado em 2008, por meio da Audiência Pública nº. 008/2008 que se estendeu de 1º de fevereiro a 23 de maio daquele ano, com sessões presenciais em cinco capitais do país (Porto Alegre-RS, São Paulo-SP, Belém-PA, Salvador-BA e Brasília-DF), e da Consulta Pública nº. 002/2009 de 9 de janeiro a 27 de março de 2009. Ao todo, a ANEEL recebeu 2.580 contribuições de consumidores, associações de agentes do setor elétrico, órgãos de defesa do consumidor, Ministério Público Federal e Departamento Nacional de Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça.

O objetivo desta pequena cartilha é apontar, de forma didática, as principais mudanças introduzidas pela nova resolução e outros aspectos relacionados às condições de fornecimento constantes de outras normas e que foram incorporados ao regulamento. A íntegra da norma pode ser consultada na página eletrônica da ANEEL (www.aneel.gov.br).

1. O QUE CONSTA DA NOVA RESOLUÇÃO QUE TRATA DAS CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA?

A nova norma substitui a Resolução nº. 456/2000, bem como outros regulamentos, consolidando os direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica.

Organizada para servir como um guia ao consumidor, a nova norma apresenta as definições dos termos usados ao longo do texto e trata, dentre outros, de aspectos relativos à classificação e à titularidade de unidades consumidoras, de prazos para ligação, das modalidades tarifárias, dos contratos, dos procedimentos para leitura e faturamento, de procedimentos irregulares e do ressarcimento por danos elétricos.

2. QUAIS AS PRINCIPAIS MUDANÇAS DA NOVA RESOLUÇÃO NA COMPARAÇÃO COM A NORMA ANTERIOR?

A distribuidora passará a oferecer atendimento presencial em todos os municípios de sua área de concessão ou permissão. Outra importante inovação foi a inclusão de regras para disciplinar a qualidade do atendimento comercial prestado pela distribuidora, com a padronização de todos os procedimentos e prazos. Em caso de violação dos prazos pela distribuidora o consumidor passa a ter direito de receber um crédito financeiro em sua fatura de energia elétrica.

Além disso, a suspensão do fornecimento só poderá ocorrer em horário comercial e só pode ser feita até 90 dias após o vencimento da fatura em aberto, a não ser em casos de determinação judicial ou outro motivo justificável. Outra alteração da norma refere-se às restrições ao consumidor inadimplente. Nesses casos, a distribuidora pode condicionar a prestação de alguns serviços, como ligação ou alteração da titularidade da unidade consumidora, bem como os pedidos de religação, aumento de carga, contratação de fornecimentos especiais ou de serviços. Entretanto, a distribuidora não pode condicionar o atendimento a essas solicitações ao pagamento de débito não autorizado pelo consumidor ou de débito pendente em nome de terceiros, exceto nos casos de sucessão comercial.

3. COMO É CLASSIFICADA A UNIDADE CONSUMIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA?

A unidade consumidora de energia elétrica, dependendo da carga instalada, poderá ser enquadrada no grupo A ou no grupo B.

O grupo A (alta tensão) é composto por unidades consumidoras que recebem energia em tensão igual ou superior a 2,3 kilovolts (kV) ou são atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômia (aplicada ao consumo e à demanda faturável). No grupo A, geralmente se enquadram indústrias e estabelecimentos comerciais de médio ou grande porte.

O grupo B (baixa tensão) é caracterizado por unidades consumidoras atendidas em tensão inferior a 2,3 kV, com tarifa monômia (aplicável apenas ao consumo).

As unidades consumidoras são classificadas em classes e subclasses pela distribuidora de acordo com a atividade nela exercida. O consumidor do tipo B1 é o residencial. O consumidor rural é chamado de B2, enquanto estabelecimentos comerciais ou industriais de pequeno porte são classificados como B3. A iluminação pública é enquadrada no subgrupo B4.

4. COMO DEVE SER O ATENDIMENTO PRESENCIAL?

O atendimento presencial deve estar disponível em todos os municípios da área de concessão ou permissão e proporcionar acesso a todas as informações, serviços e outras disposições relacionadas ao atendimento.

O tempo máximo de espera para o atendimento deve ser de 45 minutos, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior. O horário mínimo de funcionamento dos postos, que podem ser itinerantes, deve ser de oito horas semanais em municípios com até duas mil unidades consumidoras, de quatro horas diárias em locais com mais de duas mil e até 10 mil unidades consumidoras e de oito horas diárias em municípios com mais de 10 mil unidades consumidoras. Esses horários devem ser regulares, previamente informados e fixados à entrada de todo posto de atendimento. O atendimento presencial não é obrigatório aos sábados, domingos e feriados (nacionais ou locais).

Os postos devem dispor de exemplar da resolução que estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica e tabela com valores de serviços cobráveis e com as tarifas de energia em vigor, com citação das respectivas resoluções homologatórias da ANEEL. Devem ainda ficar disponíveis os números telefônicos para contato e teleatendimento da distribuidora e, quando houver, da ouvidoria da distribuidora e da agência reguladora estadual conveniada, além do número da central de teleatendimento da ANEEL (167). Terão direito a atendimento prioritário portadores de necessidades especiais, idosos com 60 anos ou mais, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

5. QUAL O PRAZO PARA INÍCIO DE FUNCIONAMENTO DOS POSTOS?

As distribuidoras terão o prazo de 6 meses, a partir da publicação da Resolução, para instalar os postos em municípios com mais de 10 mil unidades consumidoras. Nas localidades onde existam de duas mil a 10 mil unidades consumidoras, o prazo para implantação dos postos é de 9 meses. No caso dos locais com menos de duas mil unidades consumidoras, os postos devem estar disponíveis em até 12 meses.

6. COMO O CONSUMIDOR PODE ACOMPANHAR O ATENDIMENTO?

O consumidor deve ser informado sobre o número de protocolo de atendimento no início do atendimento presencial ou telefônico.

As distribuidoras devem, sempre que solicitado pelo consumidor, informar por escrito e em até 30 dias, a relação de todos os registros de atendimento prestados a esse consumidor.

7. COMO DEVE FUNCIONAR O ATENDIMENTO TELEFÔNICO?

A distribuidora deverá oferecer, durante toda a semana e 24 horas por dia, atendimento telefônico gratuito ao solicitante, independentemente do tipo de ligação (telefone fixo ou móvel). Pela regra, o atendimento deve ser feito até o segundo toque da chamada.

A implantação de Central de Atendimento Telefônico (CTA) é opcional para as distribuidoras com até 60 mil unidades consumidoras, sendo obrigatória para as demais. Apesar da não obrigatoriedade da implantação de CTA, as distribuidoras que atendem menos de 60 mil unidades consumidoras devem oferecer atendimento telefônico aos consumidores. O período de atendimento pode coincidir com o horário comercial.

A distribuidora deve proporcionar acesso diferenciado para atendimento comercial e emergencial e, nesses casos, as ligações devem ser eletronicamente gravadas, com aviso prévio ao consumidor, e o conteúdo das gravações deve ser arquivado pelo prazo mínimo de 90 dias.

8. E SE O CONSUMIDOR NÃO FICAR SATISFEITO COMO ATENDIMENTO RECEBIDO?

Caso uma solicitação ou reclamação não seja atendida no prazo previsto ou, ainda, se houver discordância em relação às providências adotadas, o consumidor pode contatar a ouvidoria da distribuidora. A ouvidoria tem 30 dias para comunicar o consumidor sobre as providências adotadas em relação à sua solicitação e deve ainda esclarecer o consumidor sobre a possibilidade de contatar a agência reguladora estadual conveniada, quando houver, ou a ANEEL, caso persista a insatisfação. Se a distribuidora não contar com serviço de ouvidoria, as solicitações e reclamações podem ser comunicadas diretamente à agência estadual ou à ANEEL, pelo telefone 167.

9. O QUE O CONSUMIDOR DEVE FAZER QUANDO USAR EQUIPAMENTO ELÉTRICO ESSENCIAL À VIDA?

O consumidor deve informar à distribuidora sobre a existência de pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada que sejam vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica. Após cadastrar a informação, a distribuidora está obrigada a notificar o consumidor previamente, por escrito e com comprovante de entrega, sobre a possibilidade de suspensão do fornecimento por falta de pagamento, bem como acerca da ocorrência de interrupções programadas no fornecimento de energia elétrica. A distribuidora deve fazer constar, na fatura, a seguinte mensagem: **UNIDADE CONSUMIDORA CADASTRADA PARA AVISO PREFERENCIAL**. A distribuidora deve ainda desenvolver e implementar, em caráter rotineiro e de maneira eficaz, campanhas com vistas a informar aos consumidores sobre a importância do cadastramento da existência de equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana.

10. HOUVE REDUÇÃO NOS PRAZOS PARA ATENDIMENTO DE PEDIDOS DE LIGAÇÃO DE UNIDADE CONSUMIDORA?

Sim. O prazo de atendimento de ligação para unidades consumidoras do grupo B (baixa tensão) na área urbana foi reduzido de 3 dias úteis para 2 dias úteis, a partir da vistoria. As unidades consumidoras do grupo B em área rural tiveram o prazo mantido em 5 dias úteis.

No caso de unidades consumidoras do grupo A, o prazo foi reduzido de 10 dias úteis para 7 dias úteis.

Os novos prazos dispostos passam a prevalecer sobre os prazos dispostos nos contratos de concessão.

11. QUAIS OS PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS EM CASOS DE CONSUMO IRREGULAR DE ENERGIA?

Ao comprovar uma irregularidade na medição do consumo de energia elétrica, a distribuidora deve informar ao consumidor a ocorrência do fato e os critérios utilizados na cobrança do consumo devido e não faturado. Se o consumidor discordar, deve procurar primeiramente a empresa e, caso persista a divergência, a agência reguladora estadual, quando houver, ou a ouvidoria da ANEEL. Além da diferença entre a energia consumida e a faturada, a distribuidora poderá cobrar um valor referente ao custo administrativo de inspeção.

12. A NOVA RESOLUÇÃO MUDA OS CRITÉRIOS DE ACESSO À TARIFA SOCIAL (BAIXA RENDA)?

Não. Os critérios permanecem aqueles estabelecidos na Resolução Normativa nº 407, de 27 de julho de 2010, que regulamentou a Lei nº 12.212, de 20 de janeiro de 2010. A nova norma apenas incorpora esta Resolução.

Dessa forma, terão direito à tarifa social (baixa renda): i) as famílias inscritas no Cadastro Único do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome que tenham renda familiar mensal per capita de até meio salário mínimo ou renda familiar mensal de até três salários mínimos quando houver, entre seus integrantes, portador de doença ou patologia cujo tratamento necessite de equipamentos de uso continuado que dependam do consumo de energia, conforme regulamento a ser emitido; e ii) aqueles que recebem o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC).

Indígenas e quilombolas, desde que inscritos no Cadastro Único, têm direito a 100% de desconto no consumo mensal de até 50 kWh.

Consumidores que usufruíam da tarifa social, apenas por ter a média de consumo nos últimos 12 meses inferior a 80 kWh, se não se enquadrarem nos critérios da Resolução Normativa nº 407, de 2010, deixarão de ter esse direito, conforme tabela abaixo:

Média móvel de consumo (kwh)	Data
maior ou igual a 80	01/12/2010
maior que 68	01/03/2011
maior que 55	01/06/2011
maior que 30	01/09/2011
menor ou igual a 30	01/11/2011

13. O CONSUMIDOR PODE ESCOLHER UMA DATA PARA PAGAMENTO DE SUA FATURA?

Sim. O consumidor tem o direito de escolher uma entre seis datas de vencimento disponibilizadas pela distribuidora.

A fatura deve ser entregue com antecedência mínima de 5 dias úteis do prazo de vencimento, no endereço da unidade consumidora ou em outro local indicado pelo consumidor.

A obrigação legal (Lei nº. 12.007/2009) de enviar ao consumidor a declaração de quitação anual de débitos foi incorporada à nova norma da ANEEL e deve ser cumprida pela distribuidora.

14. COMO PAGAR A FATURA?

O consumidor pode efetuar o pagamento nos agentes arrecadadores credenciados. Adicionalmente o consumidor pode autorizar o débito automático em conta-corrente, quando essa opção for disponibilizada pela distribuidora,

Nos municípios onde não houver agentes arrecadadores credenciados, a distribuidora deve implantar estrutura própria de arrecadação que permita aos consumidores o pagamento das faturas de energia elétrica. O serviço de arrecadação deverá funcionar mensalmente, mediante a disponibilidade mínima de seis datas, compatíveis com as opções de data oferecidas para pagamento das faturas.

O consumidor pode ainda solicitar à distribuidora o recebimento de sua fatura por meio eletrônico ou mesmo em outro endereço.

Caso necessite, poderá também solicitar junto a distribuidora a segunda via da fatura ou, gratuitamente, apenas o código de barras para efetuar o pagamento.

15. QUAL A MULTA POR ATRASO NO PAGAMENTO DA FATURA?

Quando o pagamento da fatura for feito com atraso, poderá ser cobrada multa de até 2%, atualização monetária com base na variação do Índice Geral de Preços de Mercado (IGP-M) e juros de mora de 1% ao mês, calculados proporcionalmente aos dias de atraso.

A multa e os juros incidem sobre o total da fatura, excluindo-se os valores relativos às contribuições ou doações de interesse social, as multas e juros de períodos anteriores e o valor da Contribuição de Iluminação Pública (CIP), a qual se sujeita às multas, atualizações e juros de mora estabelecidos na legislação específica.

16. EXISTEM RESTRIÇÕES AO CONSUMIDOR INADIMPLENTE?

Sim. Quando houver débitos decorrentes da prestação do serviço público de energia elétrica, a distribuidora pode condicionar à quitação dos referidos débitos a ligação ou alteração da titularidade solicitadas por quem tenha débitos no mesmo ou em outro local de sua área de concessão e ainda a religação, aumento de carga, a contratação de fornecimentos especiais ou de serviços, quando solicitados por consumidor que possua débito com a distribuidora na unidade consumidora para a qual está sendo solicitado o serviço.

17. COMO FICA A SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO NOS CASOS DE INADIMPLÊNCIA?

O consumidor deve ser notificado de forma escrita e com entrega comprovada ou, alternativamente, pela impressão do aviso em destaque na própria fatura, quando constatada a ausência de pagamento. A notificação deve ser feita com antecedência mínima de 15 dias em relação à suspensão.

No entanto, com a nova resolução, a suspensão do fornecimento só poderá ocorrer em horário comercial e só pode ser feita até 90 dias após o vencimento de cada fatura vencida, a não ser em casos de determinação judicial ou por outro motivo justificável.

18. QUE OUTRO MOTIVO PODE LEVAR À SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO?

Além da inadimplência, também podem motivar a suspensão do fornecimento a constatação de deficiências técnicas ou de segurança na unidade consumidora, casos em que a notificação deve ser feita com 3 (três) dias de antecedência. Entretanto, quando representar risco iminente de danos a pessoas ou ao funcionamento do sistema elétrico, a suspensão deve ser imediata, bem como nos casos de ligação clandestina ou de fornecimento de energia elétrica a terceiros.

19. OS PRAZOS DE RELIGAÇÃO FORAM ALTERADOS?

Sim. Para religação em área urbana o prazo foi padronizado nacionalmente em 24h e, nas áreas rurais, em 48h. A religação de urgência, desde que implementada pela distribuidora, deve ser feita em 4h na área urbana e em 8h em área rural. Esses prazos começam a contar a partir da comunicação do pagamento ou da solicitação para religação de urgência, o que obriga o consumidor a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação ou ainda a partir da baixa do débito no sistema da distribuidora.

20. QUAIS PROCEDIMENTOS DEVEM SER ADOTADOS NOS CASOS DE FATURAMENTO INCORRETO?

Caso a distribuidora tenha faturado valores a menor ou não tenha apresentado fatura, por motivo de sua responsabilidade, deve providenciar a cobrança ao consumidor das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento, parcelando o débito pelo dobro do período apurado.

Nos casos de faturamento a maior, deve providenciar a devolução ao consumidor das quantias recebidas indevidamente, no ciclo de faturamento posterior à constatação, observado o prazo de 36 (trinta e seis) meses, em valor atualizado igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

21. A NOVA RESOLUÇÃO MUDOU OS PRAZOS DE RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS?

Não. A nova resolução apenas incorporou aquela que tratava do assunto, mantendo os prazos. A partir da solicitação do ressarcimento, a distribuidora tem até 10 dias para realizar a vistoria do equipamento e mais 15 dias para informar ao consumidor o resultado do seu pedido. Sendo o pedido procedente, a distribuidora tem até 20 dias para efetuar o ressarcimento em moeda corrente, ou para providenciar o conserto ou substituição do aparelho danificado. Para os equipamentos que acondicionam alimentos perecíveis, como geladeiras, a vistoria deverá ser realizada em um dia útil a partir do pedido. A abertura de solicitação de ressarcimento pode ser feita por telefone, pessoalmente nas agências de atendimento ou por outros canais oferecidos pela distribuidora.

22. O CONSUMIDOR TEM DIREITO A DESCONTO EM SUA FATURA SE A DISTRIBUIDORA DESCUMPRIR OS PRAZOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL?

O descumprimento dos prazos regulamentares obriga a distribuidora a calcular e efetuar crédito ao consumidor nas faturas posteriores à apuração. No entanto, o crédito não será devido ao consumidor quando o descumprimento for motivado por caso fortuito, força maior ou pela existência de situação de calamidade pública decretada por órgão competente. Esses casos devem ser comprovados à área de fiscalização da ANEEL.

23. O ATENDIMENTO ÀS PEDIDOS DE LIGAÇÃO OU DE AUMENTO DE CARGA É GRATUITO?

A distribuidora deve atender, gratuitamente, ao pedido de ligação de unidade consumidora do grupo B, localizada em propriedade ainda não atendida, cuja carga instalada seja menor ou igual a 50 kW.

A nova resolução expandiu ainda a gratuidade do atendimento para os pedidos de aumento de carga em unidades consumidoras atendidas em baixa tensão, desde que a carga instalada após a ampliação não ultrapasse 50 kW e não seja necessário o acréscimo de fase da rede em tensão igual ou superior a 2,3 kilovolts (kV).

24. QUAL O PRAZO PARA A LIGAÇÃO CASO SEJA NECESSÁRIA EXTENSÃO DE REDE?

A distribuidora terá um prazo de 30 dias, contados da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos necessários, informando ao solicitante, por escrito, o prazo e as condições para início e conclusão das obras. Após o recebimento das informações referentes à execução das obras, o interessado tem 30 dias para se manifestar a respeito dos prazos e condições propostas.

Aceitas as condições propostas pela distribuidora e satisfeitas, pelo interessado, as condições estabelecidas na legislação aplicável, a distribuidora tem 45 dias para iniciar as obras.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

SGAN - Quadra 603 - Módulos "I" e "J"
Brasília - DF - 70830-030
TEL. 55 (61) 2192 8600 Ouvidoria: 167
www.aneel.gov.br