

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA — ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 794, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2017

~~Altera a Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010, aprova a revisão dos Módulos 1 e 8 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional — PRODIST e dá outras providências.~~

Vote

~~O DIRETOR GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA — ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto nos arts. 2º e 3º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, com base no art. 4º, Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997 e no que consta do Processo nº 48500.002178/2017-37, resolve:~~

~~Art. 1º Incluir o parágrafo 3º do Artigo 159, que terá a seguinte redação:~~

~~“Art.~~

~~159.....~~

~~§ 3º Para as permissionárias, o indicador FER será utilizado para monitoramento de desempenho, não possuindo limites estabelecidos.”~~

~~Art. 2º Alterar o art. 160 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação:~~

~~“Art. 160. Em caso de ultrapassagem dos limites anuais estabelecidos para o indicador FER a distribuidora poderá ser submetida à fiscalização da ANEEL, conforme procedimentos estabelecidos em resolução específica.”~~

~~Art. 3º Aprovar, conforme alterações dispostas no Anexo, a Revisão dos Módulo 1 e 8 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional — PRODIST.~~

~~Art. 4º O Anexo desta Resolução se encontra disponível no endereço eletrônico www.aneel.gov.br.~~

~~Art. 5º Revoga-se a Resolução Normativa nº 574, de 20 de agosto de 2013.~~

~~Art. 6º Esta Resolução entra em vigor em 1º de janeiro de 2018.~~

ROMEU DONIZETE RUFINO

~~Este texto não substitui o publicado no D.O. de 22.12.2017, seção 1, p. 249, v. 154, n. 245.~~

(Revogada pela REN ANEEL 1.000, de 07.12.2021)

ANEXO À RESOLUÇÃO NORMATIVA N° 794, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2017.

Alterações no Módulo 1 do PRODIST.

Módulo 1 – Introdução

Itens inseridos:

Seção 1.2 – GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS DO PRODIST

Item	Texto Incluído
2.216	FER: Ver Frequência Equivalente de Reclamação (FER)
2.222	Frequência Equivalente de Reclamação: Quantidade de Reclamações Procedentes recebidas pela distribuidora a cada mil unidades consumidoras, obtida pela fórmula abaixo, conforme Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010: $FER = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações_Procedentes}(i)}{Ncons} \times 1000$

Alterações no Módulo 8 do PRODIST.

Módulo 8 – Qualidade da Energia Elétrica

Itens alterados:

Seção 8.0 – INTRODUÇÃO

Item	Texto Anterior	Texto Novo
1.1	Estabelecer os procedimentos relativos à qualidade da energia elétrica – QEE, abordando a qualidade do produto e a qualidade do serviço.	Estabelecer os procedimentos relativos à qualidade da energia elétrica – QEE, abordando a qualidade do produto, a qualidade do serviço e a qualidade do tratamentto de reclamações.

Itens inseridos:

Seção 8.0 – INTRODUÇÃO

Item	Texto Incluído
1.4	Para a qualidade do tratamento de reclamações, este módulo estabelece a metodologia de cálculo dos limites do indicador de qualidade comercial FER.
3.1	d) Seção 8.3 – QUALIDADE DO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES: estabelece a metodologia de cálculo dos limites do indicador de qualidade comercial FER.

Seção 8.3 – QUALIDADE DO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Item	Texto Incluído
1	OBJETIVO
1.1	Nesta seção será descrita a metodologia que estabelece os limites anuais do indicador de qualidade comercial FER – Frequência Equivalente de Reclamação para as distribuidoras.
2	METODOLOGIA DE ESTABELECIMENTO DOS LIMITES DO INDICADOR DE QUALIDADE FER – FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE RECLAMAÇÃO
2.1	O indicador FER é calculado conforme Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010.
2.2	No estabelecimento dos limites de FER, utiliza-se uma análise comparativa de desempenho entre as distribuidoras, tendo como referência suas características e os dados históricos de reclamação encaminhados à ANEEL.
2.3	Para comparação entre as distribuidoras, será utilizada a média do histórico do indicador FER dos 4 (quatro) anos civis anteriores ao ano da revisão.
2.3.1	Para a aplicação da metodologia de estabelecimento dos limites, caso haja competências não informadas pela distribuidora, essas competências serão estimadas a partir da média dos valores das competências disponíveis dentro dos quatro anos civis anteriores.
2.4	Para aplicação da metodologia de estabelecimento dos limites de FER, as distribuidoras serão agrupadas da seguinte forma, de acordo com o número de unidades consumidoras: a) Grupo 1: distribuidoras com mais de 400.000 (quatrocentas mil) unidades consumidoras; b) Grupo 2: distribuidoras com mais de 60.000 (sessenta mil) até 400.000 (quatrocentas mil) unidades consumidoras; e c) Grupo 3: distribuidoras com até 60.000 (sessenta mil) unidades consumidoras.
2.5	Para aplicação da metodologia comparativa, qualquer distribuidora com valores de média do FER considerados extremos (outliers) serão excluídas da análise comparativa para estabelecimento dos limites.
2.6	Usando como base os valores da média do FER das distribuidoras, serão considerados extremos valores que superem os limites inferiores ou superiores obtidos pela aplicação das expressões a seguir para cada Grupo de distribuidoras: Limite Superior = $Q3 + 1,5 * (Q3 - Q1)$ Limite Inferior = $Q1 - 1,5 * (Q3 - Q1)$ onde: Q1 = Primeiro Quartil (percentil 25%); e Q3 = Terceiro Quartil (percentil 75%).
2.7	A metodologia de estabelecimento dos limites anuais de FER compreende os seguintes estágios: a) Fixação das referências mínimas e máximas por grupo; b) Fixação das referências por distribuidora; e c) Estabelecimento dos limites.
3	FIXAÇÃO DAS REFERÊNCIAS MÍNIMAS E MÁXIMAS POR GRUPO
3.1	Na fixação das referências desta seção, serão desconsideradas as distribuidoras que possuem valores considerados extremos.
3.2	A fixação de referências desta seção é feita observando o agrupamento de distribuidoras definido na seção anterior, o qual será denominado simplesmente por Grupo doravante.
3.3	O estabelecimento dos valores de referência máximos do Grupo será feito até o quinto ano civil subsequente ao da revisão do limite.
3.4	Os valores de referência máximos, para cada um dos Grupos, corresponderão aos percentis da Tabela 1, calculados a partir da média do histórico de FER do Grupo.

	<p>Tabela 1— Percentis de referência adotados para estabelecer os valores máximos permitidos para os limites de FER.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="5">Valores Máximos</th> </tr> <tr> <th>1º ano</th> <th>2º ano</th> <th>3º ano</th> <th>4º ano</th> <th>5º ano em diante</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90%</td> <td>85%</td> <td>75%</td> <td>65%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Valores Máximos					1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano em diante	90%	85%	75%	65%	50%
Valores Máximos																
1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano em diante												
90%	85%	75%	65%	50%												
3.5	Os valores de referência mínimos, para cada um dos Grupos, corresponderão ao percentil 25 dos valores observados para a média do histórico de FER do Grupo.															
4	FIXAÇÃO DAS REFERÊNCIAS POR DISTRIBUIDORA															
4.1	Na fixação das referências desta seção, serão desconsideradas as distribuidoras que possuem valores considerados extremos.															
4.2	O estabelecimento dos valores de referência por distribuidora será feito até o quinto ano civil subsequente ao da revisão do limite.															
4.3	<p>Os valores de referência individuais por distribuidora serão definidos a partir da média do histórico da distribuidora, de acordo com os seguintes critérios, reproduzidos na Tabela 2.</p> <p>a) para o 1º ano subsequente à revisão, o valor da referência individual corresponderá à 120% sobre o maior valor histórico da distribuidora;</p> <p>b) para o 5º ano subsequente à revisão, e demais anos posteriores, o valor da referência individual corresponderá à 120% sobre o menor valor histórico da distribuidora; e</p> <p>c) para o 2º, 3º e 4º anos subsequentes à revisão, o valor da referência individual corresponderá ao valor do ano anterior reduzido do montante de 25% sobre a diferença entre as referências do 1º e 5º anos.</p> <p style="text-align: center;">Tabela 2— Valores de referência a serem calculados a partir do histórico das distribuidoras.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>1º ano (A)</th> <th>2º ano (B)</th> <th>3º ano (C)</th> <th>4º ano (D)</th> <th>5º ano em diante (E)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>120% do maior valor histórico</td> <td>$A - 0,25*(A - E)$</td> <td>$B - 0,25*(A - E)$</td> <td>$C - 0,25*(A - E)$</td> <td>120% do menor valor histórico</td> </tr> </tbody> </table>	1º ano (A)	2º ano (B)	3º ano (C)	4º ano (D)	5º ano em diante (E)	120% do maior valor histórico	$A - 0,25*(A - E)$	$B - 0,25*(A - E)$	$C - 0,25*(A - E)$	120% do menor valor histórico					
1º ano (A)	2º ano (B)	3º ano (C)	4º ano (D)	5º ano em diante (E)												
120% do maior valor histórico	$A - 0,25*(A - E)$	$B - 0,25*(A - E)$	$C - 0,25*(A - E)$	120% do menor valor histórico												
5	ESTABELECIMENTO DOS LIMITES															
5.1	Para cada ano civil subsequente ao ano da revisão, os limites de cada distribuidora serão definidos considerando o menor valor entre as referências por grupo e as referências individuais por distribuidora, fixados respectivamente pelas Tabelas 1 e 2.															
5.2	As distribuidoras com valores históricos de FER considerados extremos terão seus limites estabelecidos de acordo com os valores de referência por grupo, de acordo com a Tabela 1.															
5.3	Para cada ano civil subsequente ao ano da revisão, os limites de cada distribuidora não poderão superar o valor do limite já estabelecido para o ano da revisão.															
5.4	Para cada ano civil subsequente ao ano da revisão, os limites de cada distribuidora não poderão ser inferiores ao valor de referência mínimo do seu grupo.															