

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO AUTORIZATIVA Nº 6.560 DE 15 DE AGOSTO DE 2017

~~Autoriza a Elektro Eletricidade e Serviços S/A Energia e Serviços S.A. – Elektro, a implantar projeto piloto de videoatendimento nos municípios de Rio Claro e Mogi Mirim, estado de São Paulo.~~

[Texto Original](#)

[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 na Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, e no que consta no Processo nº 48500.003351/2017-14, resolve:~~

~~Art. 1º Autorizar a Elektro, em caráter experimental, a implantar projeto piloto de videoatendimento nos municípios de Rio Claro e Mogi Mirim, estado de São Paulo, obedecendo às especificações constantes nesta Resolução, consistindo na instalação de:~~

~~I – Rio Claro: instalação de terminais de videoatendimento, de forma adicional ao atendimento presencial; e~~

~~II – Mogi Mirim: instalação de terminais de videoatendimento, de forma a se substituir, gradualmente, o atendimento presencial.~~

~~Parágrafo único. Os custos de implantação e execução do projeto piloto são de inteira responsabilidade da Elektro.~~

~~Art. 2º Para fins do projeto piloto a que se refere o inciso II do art. 1º, devem ser observadas as seguintes disposições:~~

~~§1º Deve ser permitido ao consumidor requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias, conforme previsto na regulamentação da ANEEL.~~

~~§2º O tempo máximo de espera para o atendimento deve ser de até 45 minutos, observado o art. 179 da Resolução Normativa nº [414/2010](#).~~

~~§3º O horário do atendimento disponibilizado ao público deve ser de no mínimo 8 (oito) horas diárias, observado o art. 180 da Resolução Normativa nº [414/2010](#).~~

~~Art. 3º A Elektro deve promover ampla ação de divulgação para a população atingida pelo projeto piloto, inclusive utilizando meios de comunicação de massa.~~

~~Art. 4º A distribuidora deve encaminhar à ANEEL, relatório contendo as seguintes informações:~~

~~§1º Em até 30 (trinta) dias após a implantação do projeto piloto:~~

~~I análise detalhada dos custos envolvidos no projeto, incluindo a aquisição, instalação, operação e manutenção do sistema;~~

~~II análise detalhada dos benefícios esperados pelo projeto;~~

~~III resumo da análise de viabilidade econômica do projeto;~~

~~IV demais dificuldades encontradas e soluções adotadas; e~~

~~V demais informações julgadas necessárias.~~

~~§2º Em até (seis) meses após a implantação do projeto piloto, além das informações atualizadas previstas no §1º, as seguintes informações:~~

~~I análise dos serviços mais buscados pelo consumidor e dos serviços que deixaram de ser solicitados nos postos de atendimento presencial dos municípios envolvidos;~~

~~II análise detalhada das reclamações relacionadas à implantação do projeto piloto;~~

~~III taxa de migração entre os canais de atendimento e entre o município de Mogi Mirim e os municípios mais próximos;~~

~~IV tempo médio de atendimento;~~

~~V tempo médio de espera; e~~

~~VI monitoramento da satisfação do consumidor com o atendimento;~~

~~VII nível de ocupação/ociosidade dos atendentes presenciais.~~

~~§3º Em até 30 (trinta) dias após o fim do prazo de implantação do projeto piloto, além das informações atualizadas previstas nos §1º e 2º, as seguintes informações:~~

~~I as vantagens e desvantagens do projeto implantado; e~~

~~II análise detalhada dos benefícios alcançados pelo projeto; e~~

~~III repercussão junto aos consumidores, incluindo a manifestação do Conselho de Consumidores.~~

~~Art. 5º Os procedimentos não contemplados nessa Resolução devem obedecer ao que dispõem as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica e demais resoluções da ANEEL, no que couber.~~

~~Art. 6º A autorização de que trata esta resolução terá validade até 31 de dezembro de 2018, devendo após esse prazo o projeto adequar-se à regulamentação da ANEEL vigente sobre o assunto.~~

~~Art. 6º A autorização de que trata esta resolução terá validade de 01 de maio de 2018 até 30 de abril de 2019, devendo após esse prazo o projeto adequar-se à regulamentação da ANEEL vigente sobre o assunto. ([Redação dada pela REA ANEEL 6.825 de 30.01.2018](#))~~

~~Art. 7º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.~~

ROMEU DONIZETE RUFINO

[\(Revogada pela REN ANEEL 1.000, de 07.12.2021\)](#)