



DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA



RESOLUÇÃO NORMATIVA N° 414

CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA



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 faz uma revisão da Resolução nº. 456/2000, agora revogada, e consolida diversos outros regulamentos a fim de aglutinar as condições de fornecimento e os direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica. Organizada de forma clara 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, da recuperação de receita em virtude da ocorrência de procedimentos irregulares e do ressarcimento por danos elétricos.

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

A unidade consumidora de energia elétrica é classificada em dois grupos: A e 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 binômica (aplicada ao consumo e à demanda faturável). No grupo A, subdividido em seis subgrupos, 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 monômica (aplicável apenas ao consumo). Está subdividido em quatro subgrupos. O consumidor do tipo B1 é o residencial. O consumidor rural é chamado de B2, enquanto estabelecimentos comerciais ou industriais de pequeno porte, como por exemplo uma pastelaria ou uma marcenaria, são classificados como B3. A iluminação pública é enquadrada no subgrupo B4.

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

A distribuidora passará a ter que oferecer atendimento presencial em todos os municípios de sua área de concessão. Outra mudança foi a redução dos prazos de ligação e religação de unidades consumidoras localizadas em áreas urbanas. 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.

4. COMO DEVE SER O ATENDIMENTO PRESENCIAL?

O atendimento presencial deve estar disponível em todos os municípios da área de concessão para 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, mães em fase de amamentar e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

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

As distribuidoras terão prazo de 180 dias, a partir da publicação da resolução no Diário Oficial da União, para a instalação dos postos.

6. COMO O CONSUMIDOR PODE ACOMPANHAR O ATENDIMENTO?

Tanto no início do atendimento presencial quanto no telefônico, o consumidor deve ser informado sobre o número de protocolo do respectivo atendimento. 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. Entretanto, constatada a ocorrência de dias ou períodos atípicos, a distribuidora fica desobrigada de atender a totalidade das chamadas direcionadas para o atendimento humano em até 60 segundos. 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. O consumidor deve ser informado sobre o número de protocolo do atendimento, seja presencial ou telefônico.

8. E SE O CONSUMIDOR NÃO FICAR SATISFEITO COM O 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 CONSUMIDOR DEVE INFORMAR QUANDO HÁ USO DE EQUIPAMENTO ELÉTRICO ESSENCIAL À VIDA?

Sim. É dever do consumidor informar à distribuidora sobre a existência, na unidade consumidora, 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 ao consumidor, em particular e ao público em geral, 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. Com a nova resolução, o prazo de atendimento de ligação para unidades consumidoras do grupo B (baixa tensão) na área urbana é de dois dias úteis, contra três anteriormente. Unidades do grupo B em área rural tiveram prazo mantido em cinco dias úteis. No caso de consumidores do grupo A (alta tensão), o prazo máximo caiu de dez dias úteis para sete dias úteis.

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 adicional.

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

Não. Os critérios permanecem. A nova norma apenas incorpora a Resolução nº. 407/2010, que tratava do assunto. Dessa forma, somente terão direito à tarifa social (baixa renda) 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 até três salários mínimos quando houver, entre seus membros, portador de doença ou patologia cujo tratamento necessite de equipamentos que dependam do consumo de energia. Indígenas, quilombolas e aqueles que recebem o Benefício de Prestação Continuada (BPC) também têm direito à tarifa social. Outros consumidores que usufruíam da tarifa social deixarão de ter esse direito, conforme tabela abaixo.

Média móvel de consumo (kwh)	Data
maior ou igual a 80	20/11/2010
maior que 68	20/03/2011
maior que 55	20/06/2011
maior que 30	20/09/2011
menor ou igual a 30	20/11/2011

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

Sim. O consumidor continua tendo o direito de escolher uma entre seis datas para pagamento de sua fatura, que deve ser entregue com antecedência mínima de cinco 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 CONTA QUANDO O MUNICÍPIO NÃO DISPÕE DE AGENTE ARRECADADOR?

Nos municípios onde não haver agentes arrecadadores, 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.

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

Quando o pagamento da conta de luz 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 o valor da Contribuição de Iluminação Pública (CIP), os valores relativos às contribuições ou doações de interesse social e as multas e juros de períodos anteriores.

16. O CONSUMIDOR INADIMPLENTE PODE SOLICITAR SERVIÇOS À DISTRIBUIDORA?

A distribuidora pode condicionar a execução dos serviços de religação, aumento de carga, contratação de fornecimentos especiais ou outras solicitações do consumidor à regularização dos débitos eventualmente existentes, desde que decorrentes da prestação do serviço público de energia elétrica na mesma unidade consumidora. O encerramento do contrato, entretanto, não pode ser condicionado à quitação de tais débitos.

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 interrupção do fornecimento. 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 da fatura em aberto, 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 pode 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 três dias de antecedência. Entretanto, quando representar risco iminente de danos a pessoas ou ao funcionamento do sistema elétrico, a suspensão deve ser imediata.

19. OS PRAZOS DE RELIGAÇÃO FORAM ALTERADOS?

Sim. O restabelecimento do fornecimento deve ser feito em tempo mais reduzido no caso de unidades consumidoras localizadas em área urbana: o prazo caiu de 48 para 24h. Nas áreas rurais, o prazo foi mantido em 48h. A religação de urgência deve ser feita em quatro horas na área urbana e em oito horas em área rural. Esses prazos começam a contar a partir da baixa do débito no sistema da distribuidora ou 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.

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

A distribuidora deverá informar por escrito ao consumidor a descrição do ocorrido e os procedimentos a serem adotados para a compensação do faturamento. Os valores deverão ser compensados tanto em favor do consumidor quanto da distribuidora, de acordo com a situação. No caso de compensação em favor do consumidor, a distribuidora deve providenciar a devolução da diferença cobrada a mais. O valor deve ser o dobro do que foi pago em excesso, salvo na hipótese de engano justificável, acrescido dos encargos incidentes.

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

Não. A nova resolução apenas incorporou as Resoluções nº. 61/2004 e nº. 360/2009, que trataram do assunto, mas manteve os prazos. A partir da solicitação do ressarcimento, a distribuidora tem até 10 dias para vistoria do equipamento e mais 15 dias, após a vistoria, para informar ao consumidor o resultado do seu pedido. Após a comunicação e se o pedido for procedente, a empresa tem até 20 dias para efetuar o ressarcimento, por meio de 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 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 QUE ACONTECE SE A DISTRIBUIDORA DESCUMPRIR PRAZOS PARA OS PADRÕES DE ATENDIMENTO COMERCIAL?

O descumprimento dos prazos regulamentares obriga a distribuidora a calcular e efetuar crédito ao consumidor na fatura subsequente à apuração, de acordo com uma fórmula estabelecida. Quando ocorrer violação padrão de atendimento comercial no mês ou, ainda, em caso de reincidência de infração do mesmo padrão comercial, deve ser considerada a soma dos créditos calculados para cada infração individual no período de 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. A DISTRIBUIDORA DEVE AVISAR QUANDO VAI INTERROMPER O FORNECIMENTO DE UMA UNIDADE CONSUMIDORA PARA EXECUTAR SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO NA REDE?

Sim. A distribuidora deverá avisar a todos os consumidores da área afetada sobre a ocorrência de interrupções programadas. O aviso deve conter a data e o horário de início ou término da interrupção, o que pode ser feito por documento escrito personalizado com antecedência mínima de 72 horas ou por anúncio em meios de comunicação de massa. Nas unidades consumidoras onde residam usuários de equipamentos elétricos vitais à preservação da vida, o aviso deverá ser, obrigatoriamente, personalizado e por escrito, com antecedência mínima de cinco dias, desde que a informação sobre essa condição especial tenha sido previamente cadastrada junto à distribuidora.

24. HOUVE MUDANÇA EM RELAÇÃO ÀS OBRAS DE RESPONSABILIDADE DA DISTRIBUIDORA?

Sim. A norma mantém a obrigação da distribuidora de atender gratuitamente à solicitação de unidade consumidora, localizada em propriedade ainda não atendida, desde que a carga a ser instalada seja de até 50 kilowatts (kW), enquadrada no Grupo B (baixa tensão) e resguardadas as características da tensão de fornecimento. A inovação é que o regulamento expande a gratuidade para os pedidos de aumento de carga desse mesmo tipo de unidade consumidora, desde que a carga instalada após a ampliação não ultrapasse 50 kW e sem necessidade de acréscimo de fase da rede em tensão igual ou superior a 2,3 kilovolts (kV).

25. 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 ao atendimento da solicitação, informando ao solicitante, por escrito, o prazo e as condições para a conclusão das obras. Após o recebimento das informações referentes à execução das obras, o interessado terá um prazo de 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 terá o prazo máximo de 45 dias para iniciar as obras. Vale ressaltar, entretanto, que o prazo para conclusão das obras deve ser informado pela distribuidora, após elaboração e análise dos estudos, orçamentos e projetos necessários ao atendimento da solicitação.



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