

PERGUNTAS E RESPOSTAS
Direitos do Consumidor e Serviços de Energia Elétrica

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

BELO HORIZONTE- MG

Aferição de medidores

01- O que se entende por aferição de medidor?

Aferição de medidor consiste na verificação realizada pela distribuidora, na unidade consumidora ou em laboratório, dos valores indicados por um medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica.

(Art. 2º, I, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

02- Qual será o prazo para a aferição dos medidores?

A distribuidora deve realizar, em até 30 (trinta) dias, a aferição dos medidores e demais equipamentos de medição, solicitada pelo consumidor.

(Art. 137, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

03- Como será previsto o horário para a realização da aferição, de modo a possibilitar o seu acompanhamento pelo consumidor?

A distribuidora pode agendar com o consumidor no momento da solicitação ou informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

(Art. 137, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

04- O que é relatório de avaliação técnica?

É o documento emitido pelo laboratório da distribuidora ou de terceiros contendo as informações técnicas de um determinado sistema ou equipamento de medição e a descrição das condições físicas de suas partes, peças e dispositivos.

(Art. 2º, LXVII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

05- A distribuidora deve entregar ao consumidor o relatório de aferição?

Sim, contendo os dados do padrão de medição utilizado, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e os esclarecimentos quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico.

(Art. 137, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

06- O consumidor pode solicitar posterior aferição do equipamento de medição pelo órgão metrológico?

No prazo de 30 (trinta) dias, contado a partir do recebimento da comunicação do resultado da distribuidora, devendo a distribuidora informar previamente ao consumidor os custos de frete e de aferição e os prazos relacionados, e vedada a cobrança de demais custos.

(Art. 137, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

07- Quem arcará com os custos se as variações excederem os limites percentuais admissíveis estabelecidos na legislação metrológica vigente?

Os custos devem ser assumidos pela distribuidora, e caso contrário, pelo consumidor.

(Art. 137, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

08- O que ocorrerá quando não for efetuada a aferição no local da unidade consumidora pela distribuidora?

Esta deve acondicionar o equipamento de medição em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada, e encaminhá-lo por meio de transporte adequado para aferição em laboratório, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao consumidor.

(Art. 137, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

09- O consumidor poderá acompanhar a aferição, se esta não for efetuada no local da unidade consumidora?

A aferição do equipamento de medição deve ser realizada em local, data e hora, informados com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência ao consumidor, para que este possa, caso deseje, acompanhar pessoalmente ou por meio de representante legal.

(Art. 137, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

10- A aferição do equipamento de medição pode ser realizada pela rede de laboratórios acreditados ou pelo laboratório da distribuidora?

Sim, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do órgão metrológico, devendo o processo ter certificação na norma abnt nbr iso 9001.

(Art. 137, §7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

11- O consumidor pode solicitar, novo agendamento para realização da aferição?

Sim o novo agendamento para aferição pode ser solicitado antes da data previamente informada pela distribuidora, uma única vez.

(Art. 137, §8º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

12- Caso o consumidor não compareça na data previamente informada?

Faculta-se à distribuidora seguir cronograma próprio, devendo enviar ao consumidor, em até 30 (trinta) dias, o relatório de aferição.

(Art. 137, §9º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

13- A distribuidora poderá cobrar a título de custo de frete valor superior ao cobrado pela empresa brasileira de correios e telégrafos na modalidade "pac"?

Não.

(Art. 137, §10º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

14- Os prazos para encaminhamento do relatório de aferição ao consumidor ficam suspensos quando a aferição for realizada por órgão metrológico?

Sim, continuando a ser computados após o recebimento do relatório pela distribuidora.

(Art. 137, §11º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Atendimento aos Empreendimentos de Múltiplas Unidades Consumidoras e Regularização Fundiária de Assentamentos em Áreas Urbanas

15- O que é o Montante de Uso do Sistema de Distribuição (MUSD)?

É a potência ativa média, integralizada em intervalos de 15 (quinze) minutos durante o período de faturamento, injetada ou requerida do sistema elétrico de distribuição pela geração ou carga, expressa em quilowatts.

(Art. 2º, LI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

16- O que é a regularização fundiária de interesse social? E a regularização fundiária de interesse específico?

A regularização fundiária de interesse social é a regularização fundiária de ocupações inseridas em parcelamentos informais ou irregulares, localizadas em áreas urbanas públicas ou privadas, utilizadas predominantemente para fins de moradia por população de baixa renda, na forma da legislação em vigor. Enquanto a regularização fundiária de interesse específico é a regularização fundiária quando não caracterizado o interesse social.

(Art. 2º, LXV e LXVI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

17- Qual a responsabilidade da concessionária em relação a empreendimentos habitacionais urbanos?

A distribuidora é responsável pelos investimentos necessários e pela construção das redes e instalações de distribuição de energia elétrica para o atendimento das unidades consumidoras situadas em empreendimentos habitacionais para fins urbanos de interesse social e na regularização fundiária de interesse social, que estejam em conformidade com a legislação aplicável, não sendo responsável pelos investimentos necessários para a construção das obras de infraestrutura básica das redes de distribuição de energia elétrica destinadas à regularização fundiária de interesse específico e ao atendimento dos empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras não qualificadas como empreendimentos habitacionais urbanos, condominiais ou não, verticais ou horizontais.

(Arts. 47 e 48, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

18- Em que compreendem os investimentos acima descritos?

Os investimentos referidos compreendem as obras necessárias, em quaisquer níveis de tensão, para a conexão à rede de propriedade da distribuidora. Outrossim, a responsabilidade da distribuidora compreende as obras de distribuição até o ponto de entrega, observando-se o disposto no art. 14. A responsabilidade de que trata o caput não inclui a implantação do sistema de iluminação pública ou de iluminação das vias internas, conforme o caso, observando as disposições estabelecidas pelo art. 21.

(Art.47, §§1º, 2º e 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

19- Como se dará o atendimento às unidades consumidoras em áreas urbanas?

O atendimento às unidades consumidoras localizadas nas áreas descritas no caput dar-se-á em consonância com as disposições da Lei no 10.438, de 26 de abril de 2002, alterada pela Lei no 10.762, de 11 de novembro de 2003, da Lei no 11.977, de 7 de julho de 2009 e do disposto nesta Resolução, podendo ser feito gradativamente, na medida em que as solicitações das ligações forem sendo atendidas, observadas as particularidades dos empreendimentos habitacionais integrados à edificação, onde a execução da obra deve ser compatibilizada com o cronograma de implementação do empreendimento.

(Art.47, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

20- Qual o prazo mínima que deve o responsável pelo empreendimento solicitar o atendimento do fornecedor?

O responsável pela implantação do empreendimento habitacional urbano de interesse social ou da regularização fundiária de interesse social, de que trata o caput, deve solicitar formalmente a distribuidora o atendimento, com no mínimo 1 (um) ano de antecedência.

(Art.47, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

21- Qual a documentação e requisitos necessários para que seja requerido o abastecimento?

Documentação comprobatória de caracterização do empreendimento ou da regularização fundiária como sendo de interesse social, incluindo as leis específicas, conforme o caso, as licenças obrigatórias, cópia do projeto completo aprovado pela autoridade competente e todas as informações técnicas necessárias, em coordenadas georreferenciadas, para o projeto da infraestrutura básica. Outrossim, deve o consumidor fornecer cópia do projeto completo do empreendimento aprovado pela autoridade competente, licenças urbanísticas e ambientais, conforme estabelecido na legislação em vigor demais informações técnicas necessárias para o projeto e dimensionamento da obra de conexão à rede existente, quando necessário.

(Arts. 47, I ao IV e §5º, e 48, §2º, I ao III, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

22- Como deve a concessionária responder ao pedido do consumidor?

A distribuidora deve encaminhar resposta ao responsável pela implantação do empreendimento habitacional ou da regularização fundiária, por escrito, no prazo de 30 dias, conforme dispostos no art. 32.

(Arts. 47, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

23- Podem os prazos ser suspensos?

Os prazos estabelecidos ou pactuados, para início e conclusão das obras a cargo da distribuidora, podem ser suspensos observando-se o disposto no art. 35 ou, quando a não execução das demais obras de infraestrutura no empreendimento habitacional ou na regularização fundiária impedir a execução das obras a cargo da distribuidora.

(Arts. 47, §7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

24- Podem ser alocados recursos a título de subvenção econômica?

Objetivando a modicidade tarifária, podem ser alocados recursos a título de subvenção econômica, oriundos de programas especiais implementados por órgão da Administração Pública Federal, do Distrito Federal, dos Estados, dos Municípios, ou da administração indireta, ou, facultativamente, pelo responsável pela implantação do empreendimento habitacional ou da regularização fundiária.

(Arts. 47, §8º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

25- Após a solicitação, o que deve a concessionária fornecer ao consumidor?

A distribuidora deve fornecer ao interessado na implantação do empreendimento, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a solicitação, declaração de viabilidade operacional, a qual deverá conter, entre outros, informação sobre os requisitos necessários para formalização da solicitação do fornecimento e os procedimentos e prazos envolvidos, ressaltando que a execução das obras de construção das redes de energia elétrica será sem ônus caso as condições regulamentares sejam satisfeitas. Ainda, a distribuidora deve informar ao interessado o resultado da análise do projeto, o orçamento da obra de conexão e as demais condições comerciais necessárias para o atendimento, observados o prazo de 30 dias.

(Arts. 47, §9º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

26- Quais os custos ficam sob a responsabilidade do proprietário do empreendimento?

Ficam sob responsabilidade do consumidor arcar com os valores das obras do sistema de iluminação pública ou de iluminação das vias internas, conforme o caso, observando-se a legislação específica, das obras necessárias, em quaisquer níveis de tensão, para a conexão à rede de propriedade da distribuidora e dos postos de transformação necessários para o atendimento, ainda que em via pública, abrangendo todos os materiais necessários e a mão de obra. O custo a ser imputado ao responsável pela implantação do empreendimento é a diferença positiva entre o orçamento da obra de conexão e o encargo de responsabilidade da distribuidora calculado conforme critérios estabelecidos no art. 43, utilizando para o MUSD o somatório das demandas das unidades já edificadas e com condições de apresentarem o pedido de ligação quando da realização do orçamento por parte da distribuidora ou, no caso de empreendimento integrado à edificação, o somatório das demandas previstas em todas as unidades projetadas. Outrossim, a responsabilidade pela infraestrutura para viabilizar o atendimento das solicitações de ligação de energia elétrica nas parcelas ainda não concluídas do empreendimento é do responsável pela implantação. (MUSD - montante de uso do sistema de distribuição: potência ativa média, integralizada em intervalos de 15 (quinze) minutos durante o período de faturamento, injetada ou requerida do sistema elétrico de distribuição pela geração ou carga, expressa em quilowatts.

(Arts. 2º, LI; §1º, I ao III, §§3º, 5º e 7º 48, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

27- A quem pertence os bens e instalações elétricas e o que acontece na hipótese de recusa do consumidor na incorporação?

Os bens e instalações referentes a redes de energia elétrica, implantados pelos responsáveis pelos empreendimentos ou regularização fundiária, com exceção das instalações destinadas a iluminação pública e das vias internas, conforme o caso, devem ser incorporados ao patrimônio da concessão ou permissão, na oportunidade de sua conexão ao sistema de distribuição da distribuidora, o que se caracteriza pela energização e instalação de equipamento de medição em unidade consumidora. A incorporação deve ser feita de forma não onerosa, a título de doação, não ensejando qualquer indenização ao responsável pelo empreendimento ou aos adquirentes das unidades individuais, observadas as disposições do Manual de Contabilidade do Serviço Público de Energia Elétrica e do Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico. Na hipótese de recusa por parte do responsável pela implantação ou dos adquirentes das unidades do empreendimento em permitir a incorporação, compete à distribuidora adotar as medidas legais e jurídicas para garantir o direito à incorporação das instalações ao respectivo ativo imobilizado em serviço, na qualidade de protetora dos interesses inerentes à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, originalmente de competência da União.

(Arts. 49, 50 e 51, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

28- De que forma serão feitas as instalações e de quem é a responsabilidade pela preservação?

A incorporação dos bens e instalações deverá ser feita de forma parcial e progressiva, quando tal procedimento for tecnicamente possível, conforme a necessidade de energização das redes para o atendimento a pedido de fornecimento de unidade consumidora localizada no empreendimento. A preservação da integridade das redes remanescentes, ainda não incorporadas ao patrimônio da concessão ou permissão, é obrigação do responsável pela implantação do empreendimento ou da regularização fundiária, desde que a referida rede não tenha sido energizada.

(Art. 49, §§1º e 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

29- Como podem ser implantadas as redes internas de condomínios horizontais?

As redes internas dos empreendimentos implantados na forma de condomínio horizontal podem ser construídas em padrões diferentes dos estabelecidos nas normas da distribuidora local, conforme opção formal prévia feita pelo responsável pela implantação do empreendimento e aprovada pela distribuidora, não sendo, neste caso, objeto da incorporação. Neste caso, a distribuidora não será responsável pela manutenção e operação das referidas redes.

(Art. 49, §§5º e 6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

30- Pode a concessionária incorporar as redes de condomínios horizontais?

Mediante solicitação formal, a distribuidora pode incorporar as redes referidas no § 5o, após a sua energização, desde que assuma integralmente a responsabilidade pela sua

manutenção e operação e os responsáveis pelo empreendimento arquem com todo o ônus decorrente de qualquer adequação necessária.

(Art. 49, §7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Atendimento

31- O que é central de teleatendimento (CTA)?

É a unidade composta por estruturas física e de pessoal adequadas, com objetivo de centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes, possibilitando o atendimento do solicitante pela distribuidora.

(Art. 2º, VIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

32- Quais características deverão ser disponibilizadas no atendimento telefônico pela distribuidora?

Gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel; atendimento até o segundo toque de chamada; acesso em toda área de concessão ou permissão, incluindo os Municípios atendidos a título precário, segundo regulamentação; e estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

(Art. 183, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

33- O que é qualidade do atendimento telefônico?

É o conjunto de atributos dos serviços proporcionados pela distribuidora objetivando satisfazer, com adequado nível de presteza e cortesia, as necessidades dos solicitantes, segundo determinados níveis de eficácia e eficiência.

(Art. 2º, LXI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

34- Qual a diferença entre o ramal de entrada e o ramal de ligação?

Ramal de entrada é o conjunto de condutores e acessórios instalados pelo consumidor entre o ponto de entrega e a medição ou a proteção de suas instalações. Já o ramal de ligação: conjunto de condutores e acessórios instalados pela distribuidora entre o ponto de derivação de sua rede e o ponto de entrega.

(Art. 2º, LXII e LXIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

35- O que é tempo de abandono, tempo de espera e tempo de atendimento?

Tempo de abandono é o tempo, em segundos, de espera do solicitante na fila antes de abandonar a ligação telefônica, tempo de atendimento é o tempo, em segundos, apurado entre o início do contato do solicitante com o atendente ou com a unidade de resposta audível – URA até a desconexão da chamada por iniciativa do solicitante, já tempo de espera é o tempo, em segundos, decorrido entre a colocação da chamada em espera para o atendimento humano e o início do atendimento respectivo, independente do acesso anterior via atendimento eletrônico.

(Art. 2º, LXXVI, LXXVII e LXXVIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

36- Qual é o tempo médio de abandono, o tempo médio de atendimento e o tempo médio de espera?

O tempo médio de abandono é a razão entre o tempo total de abandono, em segundos, e o total de chamadas abandonadas no mesmo período, já o tempo médio de atendimento é a razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas e o tempo médio de espera é a razão entre o tempo total de espera, em segundos, e o total de chamadas atendidas. (Art. 2º, LXXIX, LXXX, LXXXI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

37- O que é Posição de Atendimento (PA)?

É a estação de trabalho munida de microcomputador integrado ao sistema telefônico e à base de dados da distribuidora, utilizada para realização dos atendimentos. (Art. 2º, LVII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

38- Quando é facultado à distribuidora a interrupção do oferecimento de serviços comerciais?

Faculta-se à distribuidora com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras a interrupção do oferecimento de serviços comerciais no período que exceder o horário de 8h às 18h dos dias úteis, quando o serviço não estiver disponível para fruição ou contratação, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana. (Art. 183, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

39- Quando é obrigatório a implantação da Central de Teleatendimento – CTA ?

É obrigatória para distribuidora com mais de 60 (sessenta) mil unidades consumidoras. (Art. 184, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

40- O atendimento automatizado é obrigatório?

Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante. (Art. 185, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

41- O que se deve observar em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções?

Atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada; o menu principal deve apresentar dentre suas opções a de atendimento humano; o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos; o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, exceto na ocorrência de períodos não típicos; deve ser facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis; e o menu principal pode apresentar

submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção de atendimento humano.

(Art. 185, Parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

42- A distribuidora deve disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, e deverá incluir quais opções?

Números telefônicos diferenciados para atendimento de urgência/emergência e os demais atendimentos; ou número telefônico unificado com atendimento prioritário para urgência/emergência.

(Art. 186, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

43- Qual o tempo máximo para a notificação do solicitante na opção urgência/emergência?

§ 1o Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção da chamada.

(Art. 186, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

44- O atendimento de urgência/emergência deve ser priorizado?

O atendimento de urgência/emergência deve ser priorizado pela distribuidora, garantida a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente aos demais tipos de contatos.

(Art. 186, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

45- A distribuidora que implantar a CTA deve gravar as chamadas?

A distribuidora que implantar a CTA deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico ou fornecimento ao consumidor, mediante solicitação.

(Art. 187, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

46- Com o objetivo de antecipar o atendimento, o interessado, individualmente ou em conjunto, e a administração pública direta ou indireta podem aportar recursos, para a distribuidora?

As parcelas do investimento de responsabilidade da distribuidora antecipadas pelo interessado devem ser atualizadas pelo igp-m, acrescidas de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês e restituídas, no prazo de até 3 (três) meses após a energização da obra, por meio de depósito em conta-corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica, conforme opção do consumidor.

(Art. 36, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

47- Como a qualidade do atendimento deve ser aferida?

A qualidade do atendimento comercial deve ser aferida por meio dos padrões de atendimento comercial.

(Art. 148 da Resolução ANEEL nº 414/2010)

48- O período de apuração dos padrões de atendimento comercial da distribuidora deve ser mensal?

Sim, considerando todos os atendimentos realizados no período às unidades consumidoras. Consideram-se como realizados todos os atendimentos efetivamente prestados aos consumidores no mês de apuração, independentemente da data de solicitação expressa ou tácita do consumidor.

(Art. 149, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

49- Como os padrões de atendimento comercial da distribuidora devem ser apurados?

Os padrões de atendimento comercial da distribuidora devem ser apurados por meio de procedimentos auditáveis e que considerem desde o nível de coleta de dados do atendimento até sua transformação e armazenamento.

Obs. Os registros dos atendimentos comerciais devem ser mantidos na distribuidora por período mínimo de 5 (cinco) anos, para uso da ANEEL.

(Art. 150, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

50- O que ocorre com o não cumprimento dos prazos regulamentares para os padrões de atendimento comercial?

Obriga a distribuidora a calcular e efetuar crédito ao consumidor, em sua fatura de energia elétrica, em até dois meses após o mês de apuração, conforme a seguinte equação:

$$\text{crédito} = \left(\frac{\text{eUSD}}{730} \right) \times \left(\frac{\text{pv}}{\text{pp}} \right) \times 100$$

730 pp

pv= prazo verificado do atendimento comercial;

pp= prazo normativo do padrão de atendimento comercial

eUSD = encargo de uso do sistema de distribuição relativo ao mês de apuração;

730= número médio de horas no mês.

Quando ocorrer violação de mais de um padrão de atendimento comercial no mês, ou, ainda, em caso de violação do mesmo padrão comercial, mais de uma vez, deve ser considerada a soma dos créditos calculados para cada violação individual no período de apuração.

O valor total a ser creditado ao consumidor, no período de apuração, deve ser limitado a 10 (dez) vezes o valor do encargo de uso do sistema de distribuição. Para os atendimentos comerciais com prazo em dias úteis, considera-se que o prazo foi violado ainda que o serviço seja executado em dias não úteis imediatamente subsequentes ao término do prazo.

Para os atendimentos comerciais com prazo em dias úteis, a contabilização do pv deve ser realizada considerando-se a soma do prazo regulamentar com os dias corridos a partir do dia imediatamente subsequente ao do vencimento do prazo até o dia da efetiva execução do atendimento."

(Art. 151 da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Canais de Atendimento

51- Qual é o meio ofertado ao consumidor para requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias?

Os consumidores podem requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora. Ele pode ainda requerer informações, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias à ouvidoria da distribuidora, quando houver, à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, à ANEEL.

(Art. 192, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

52- Onde as solicitações de informação e serviço, reclamação, sugestão, denúncia ou entrada de documentos podem ser protocoladas?

em qualquer posto de atendimento, independente de onde se situe a unidade consumidora ou para onde seja solicitado o serviço em questão, dentro da área de concessão ou permissão de cada distribuidora.

(Art. 196, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

53- Qual é o prazo de que dispõe a distribuidora para prestar informações ao consumidor? E para solucionar as suas reclamações?

As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas de forma imediata e as reclamações solucionadas em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data do protocolo, ressalvadas as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente e pela ANEEL.

(Art. 197, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

54- Quais situações devem ter atendimento prioritário?

As situações emergenciais, que oferecem risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico.

(Art. 193, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

55- A quem a distribuidora deve prestar atendimento prioritário, com tratamento diferenciado, nos postos de atendimento presencial?

A pessoas portadoras de deficiência física, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

(Art. 194, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

56- O que deve ser informado ao consumidor no início de todo atendimento?

Um número de protocolo deve ser informado ao consumidor, no início de todo atendimento, presencial ou telefônico.

(Art. 195, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

57- O que deve estar associado ao número do protocolo de atendimento?

O interessado e a unidade consumidora, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a distribuidora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação, seja pessoalmente, por telefone ou por escrito.

(Art. 195, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

58- No caso de ser necessária a realização de visita técnica à unidade consumidora, o que deve ser feito?

A distribuidora deve realizar contato com o consumidor, dentro do prazo a que se refere o caput, a fim de justificar e informar o prazo para solução da reclamação, o qual deve ser de no máximo 15 (quinze) dias da data do protocolo.

(Art. 197, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

59- Caso não haja disposição explícita sobre a necessidade de um retorno formal ao consumidor, como pode ser considerada a resposta ao consumidor?

Considera-se a própria execução do serviço como a resposta de uma solicitação.

(Art. 198, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

60- A distribuidora é obrigada a informar a relação de todos os registros de atendimento prestados ao consumidor?

Sempre que solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve informar, por escrito, em até 30 (trinta) dias, a relação de todos os registros de atendimento prestados a esse consumidor, observado o prazo máximo de 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos de faturamento.

(Art. 199, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

61- Quais são as informações mínimas que a distribuidora deve prestar?

I – número do protocolo do atendimento;

II – classificação do atendimento conforme tipologia definida no Anexo I;

III – avaliação da procedência ou improcedência do atendimento realizado pela distribuidora;

IV – datas de solicitação do atendimento e de solução por parte da distribuidora, tempo total transcorrido e prazo regulamentar para realização do atendimento;

V – providências adotadas pela distribuidora;

VI – valores creditados na fatura pela violação do prazo regulamentar e mês de referência do crédito, quando for o caso;

VII – demais informações julgadas necessárias pela distribuidora.

(Art. 199, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

62- Quais são as informações que a distribuidora deve prestar ao indeferir uma solicitação, reclamação, sugestão ou denúncia do consumidor?

A distribuidora deve apresentar as razões detalhadas do indeferimento por escrito, informando ao consumidor sobre o direito de formular reclamação à ouvidoria da

distribuidora, quando existir, com o respectivo telefone, endereço e demais canais de atendimento disponibilizados para contato. Nos casos de inexistência de ouvidoria, a distribuidora deve informar os telefones e endereços para contato da agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, da ANEEL.

(Art. 200, §§ 1º e 2º e Art. 202, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Cobrança de Serviços

63- Quais os serviços cobráveis realizados mediante solicitação do consumidor?

Vistoria de unidade consumidora; aferição de medidor; verificação de nível de tensão; religação normal; religação de urgência; emissão de segunda via de fatura; emissão de segunda via da declaração de quitação anual de débitos; disponibilização dos dados de medição armazenados em memória de massa; desligamento programado; religação programada; fornecimento de pulsos de potência e sincronismo para unidade consumidora do grupo A; comissionamento de obra; deslocamento ou remoção de poste; e deslocamento ou remoção de rede.

(Art. 102, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

64- A não execução do serviço solicitado enseja cobrança ao consumidor?

A não execução do serviço solicitado, por responsabilidade exclusiva do consumidor, enseja a cobrança do custo correspondente à visita técnica, conforme valor homologado pela ANEEL.

(Art. 102 § 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

65- É obrigatório o serviço de religação de urgência?

É facultado à distribuidora a implantação do serviço de religação de urgência, devendo o mesmo abranger a totalidade das áreas urbanas ou rurais dos municípios onde for implantado.

(Art. 102, § 5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

66- A cobrança pela aferição do medidor não é devida quando?

Quando os limites admissíveis tiverem sido excedidos.

(Art. 102, § 6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

67- Em quais casos é vedada a cobrança de vistoria ou comissionamento?

É vedada a cobrança da primeira vistoria ou comissionamento para solicitação de fornecimento ou de aumento de carga, sendo facultado à distribuidora cobrar as demais vistorias ou comissionamentos, exceto quando ficar caracterizado que a distribuidora não informou previamente todos os motivos da reprovação em vistoria ou comissionamento anterior.

(Art. 102, § 8º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

68- A cobrança dos serviços gera alguma obrigação a distribuidora?

A cobrança de qualquer serviço obriga a distribuidora a implantá-lo em toda sua área de concessão, para todos os consumidores, ressalvado o serviço de religação de urgência.

(Art. 102, § 9º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

69- Não sendo possível o atendimento no prazo estabelecido para religação, a distribuidora deverá adotar quais procedimentos?

Para religação de urgência, cobrar o valor da religação normal, se dentro do prazo previsto para esta; e não efetuar cobrança caso o prazo de atendimento verificado seja superior ao estipulado para a religação normal.

(Art. 102, § 10, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

70- Quando a distribuidora proceder apenas com o desligamento do disjuntor da unidade consumidora para a suspensão do fornecimento, qual o percentual deverá ser cobrado para religação?

Somente poderá cobrar 30% (trinta por cento) do valor correspondente à religação solicitada pelo consumidor.

(Art. 102, § 11, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

71- Há que está condicionado o fornecimento de pulsos de potência e sincronismo?

Está condicionado à disponibilidade do medidor, e somente pode ser cobrado se houver deslocamento de equipe exclusivamente para esse serviço.

(Art. 102, § 12, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

72- A distribuidora pode executar serviços vinculados à prestação do serviço público ou à utilização da energia elétrica?

Sim, desde que previstos em regulamentação específica da ANEEL, observadas as restrições constantes do contrato de concessão ou permissão, e que o consumidor, por sua livre escolha, opte por contratar a distribuidora para sua realização.

(Art. 102, § 13, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

73- Há que está condicionada a disponibilização dos dados de medição armazenados em memória de massa?

Está condicionada à disponibilidade do medidor e ao seu armazenamento pela distribuidora.

(Art. 102, § 14, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

74- A participação financeira do consumidor é a diferença positiva entre o custo da obra proporcionalizado e o encargo de responsabilidade da distribuidora?

O custo da obra deve considerar os critérios de mínimo dimensionamento técnico possível e menor custo global, e os padrões de qualidade da prestação do serviço e de investimento prudente definidos pela ANEEL.

Caso a distribuidora ou o interessado opte por realizar obras com dimensões maiores do que as necessárias para o atendimento ou que garantam níveis de qualidade de

fornecimentos superiores aos especificados na respectiva regulamentação, o custo adicional deverá ser arcado integralmente pelo optante, devendo ser discriminados e justificados os custos adicionais.

A distribuidora deve proporcionalizar individualmente todos os itens do orçamento da alternativa de menor custo, que impliquem reserva de capacidade no sistema, como condutores, transformadores de força/distribuição, reguladores de tensão, bancos de capacitores e reatores, entre outros, considerando a relação entre o musd a ser atendido ou acrescido e a demanda disponibilizada pelo item do orçamento.

A proporcionalização não se aplica a mão de obra, estruturas, postes, torres, bem como materiais, equipamentos, instalações e serviços não relacionados diretamente com a disponibilização de reserva de capacidade ao sistema.

O encargo de responsabilidade da distribuidora, denominado erd, é determinado pela seguinte equação:

$Tusd \text{ fio } b \text{ fp} =$ a parcela da tusd no posto tarifário fora de ponta, composta pelos custos regulatórios decorrentes do uso dos ativos de propriedade da própria distribuidora, que remunera o investimento, o custo de operação e manutenção e a depreciação dos ativos, em reais por quilowatt (r\$/kw);

N = o período de vida útil, em anos, associado à taxa de depreciação percentual anual "d" definida na última revisão tarifária, sendo obtido pela equação:

Onde:

Musderd = montante de uso do sistema de distribuição a ser atendido ou acrescido para o cálculo do erd, em quilowatt (kw);

Frc = o fator de recuperação do capital que traz a valor presente a receita uniforme prevista, sendo obtido pela equação:

Onde:

I = a taxa de retorno adequada de investimentos, definida pelo custo médio ponderado do capital (wacc), estabelecido na última revisão tarifária, acrescido da carga tributária, sendo obtido pela equação:

$I = wacc / (1 - \text{carga tributária})$

N = o período de vida útil remanescente, em anos, associado à taxa de depreciação percentual anual "d" definida na última revisão tarifária, sendo obtido pela equação.

Para unidade consumidora com faturamento pelo grupo a, o musderd é a demanda contratada, se enquadrada na modalidade tarifária convencional binômia ou horária verde, a demanda contratada no posto tarifário fora de ponta, se enquadrada na modalidade tarifária horária azul ou o valor do uso contratado para seguimento fora de ponta, devendo ser feita a média ponderada caso tenham sido contratados valores mensais diferenciados.

Para unidade consumidora com faturamento pelo grupo b, o musderd é a demanda obtida por meio da aplicação, sobre a carga instalada prevista, do fator de demanda da correspondente atividade dentro da sua classe principal, segundo a classificação do Art. 5º, conforme a média verificada em outras unidades consumidoras atendidas pela distribuidora ou, caso não seja possível, do fator de demanda típico adotado nas normas e padrões a que se referem a alínea "a" do inciso i do Art. 27.

Todos os componentes necessários para o cálculo do erd são estabelecidos pela ANEEL, quando da publicação da resolução homologatória referente a cada revisão ou reajuste tarifário das distribuidoras.

Aos valores da tUSD fio b, devem ser aplicados os descontos previstos na regulamentação referentes a cada classe ou subclasse de unidade consumidora.

A média ponderada deve considerar o período de vida útil "n" utilizado no cálculo do encargo de responsabilidade da distribuidora.

(Art. 43, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Contagem dos Prazos

75- Como é feita a contagem dos prazos dispostos nesta Resolução?

É feita de forma contínua, não se suspendendo nos feriados e fins de semana, salvo previsão em contrário.

(Art. 212, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

76- Quando os prazos começaram a ser computados?

Após a devida cientificação, efetuada no ato do atendimento ao consumidor com o fornecimento do número do protocolo, mediante notificação por escrito ou através da própria fatura ou, ainda, por outro meio previsto nesta Resolução.

(Art. 212, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

77- Os prazos dispostos em dias corridos ou dias úteis serão computados de que forma?

Os prazos serão computados excluindo o dia da cientificação e incluindo o do vencimento.

(Art. 212, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

78- No caso de prorrogação dos prazos dispostos em dias quando será o início ou vencimento?

Será prorrogado para o primeiro dia útil subsequente se o mesmo ocorrer em fim de semana ou feriado.

(Art. 212, § 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Contratos dos Grupos A e B

79- Quais são os integrantes do Grupo A?

O grupo A corresponde ao agrupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, ou atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômica e subdividido nos seguintes subgrupos:

- subgrupo A1 – tensão de fornecimento igual ou superior a 230 kV;
- subgrupo A2 – tensão de fornecimento de 88 kV a 138 kV;
- subgrupo A3 – tensão de fornecimento de 69 kV;

- subgrupo A3a – tensão de fornecimento de 30 kV a 44 kV;
- subgrupo A4 – tensão de fornecimento de 2,3 kV a 25 kV; e
- subgrupo AS – tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV, a partir de sistema subterrâneo de distribuição.

(Art. 2º, XXXVII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

80- O que é Grupo B?

É o grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, caracterizado pela tarifa monômnia e subdividido nos seguintes subgrupos: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010) a) subgrupo B1 – residencial; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010) b) subgrupo B2 – rural; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010) c) subgrupo B3 – demais classes; e (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010) d) subgrupo B4 – Iluminação Pública. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

(Art. 2º, XXXVIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

81- Quais são as denominadas unidades consumidoras do Grupo A e do Grupo B?

A unidade consumidora do grupo A é a demanda contratada, expressa em quilowatts (kW) e unidade consumidora do grupo B é a resultante da multiplicação da capacidade nominal de condução de corrente elétrica do dispositivo de proteção geral da unidade consumidora pela tensão nominal, observado o fator específico referente ao número de fases, expressa em quilovolt-ampère (kVA)

(Art. 2º, LX, “a” e “b”, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

82- O que os contratos do Grupo A devem conter?

Data de início e prazo de vigência, obrigatoriedade de observância das normas e padrões vigentes, modalidade tarifária e critérios de faturamento, aplicação da tarifa e dos tributos, assim como a forma de reajuste da tarifa, de acordo com os valores e procedimentos definidos pela ANEEL, critérios para a cobrança de multa, atualização monetária e juros de mora, no caso de atraso do pagamento da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica ou Fatura emitida pela distribuidora, observado o disposto no art. 126, horário dos postos tarifários, montante contratado por posto tarifário, condições de acréscimo e redução do montante contratado, condições de aplicação de eventuais descontos que o consumidor tenha direito, conforme legislação específica, condições de prorrogação e encerramento das relações contratuais, obrigatoriedade de manter atualizados os dados cadastrais da unidade consumidora junto à distribuidora.

(Art. 61, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

83- Como o fornecimento de energia elétrica para unidades consumidoras do Grupo B deve ser formalizado?

O fornecimento de energia elétrica para unidades consumidoras do Grupo B deve ser formalizado por meio do contrato de adesão.

(Art. 60, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

84- Como os contratos do grupo B podem ser agrupados?

Os contratos do grupo B podem ser agrupados por titularidade, mediante prévia concordância do consumidor.

(Art. 60, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

85- Como a distribuidora deve celebrar contratos com os consumidores responsáveis?

Contrato de Uso do Sistema de Distribuição – CUSD, para unidades consumidoras do Grupo A com nível de tensão inferior a 230 kV

Contrato de Compra de Energia Regulada – CCER, quando cabível.

(Art. 61, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

86- A contratação da demanda deve observar, em pelo menos um dos postos tarifários, quais os valores mínimos?

De 3 MW, para os consumidores livres, 500 kW, para os consumidores especiais; e – 30 kW, para os demais consumidores do Grupo A, inclusive cada unidade consumidora que integre comunhão de interesses de fato ou de direito de consumidores especiais.

(Art. 63, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

87- A demanda contratada por posto tarifário deve ser única para a vigência do contrato?

Sim.

(Art. 63, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

88- Há exceção na demanda contratada?

A demanda contratada por posto tarifário deve ser única para a vigência do contrato, exceto no caso de unidades consumidoras da classe rural e daquelas com sazonalidade reconhecida, para as quais a demanda pode ser contratada segundo um cronograma mensal.

(Art. 63, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

89- Os contratos podem conter cronograma de acréscimo gradativo da demanda?

Sim, os contratos podem conter cronograma de acréscimo gradativo da demanda, o qual deve ser considerado para o cálculo de eventual participação financeira do consumidor.

(Art. 63, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

90- Em quanto tempo a distribuidora deve atender às solicitações de aumento da demanda contratada, por meio de aditivos aos contratos em vigor?

A distribuidora deve atender às solicitações de aumento da demanda contratada, por meio de aditivos aos contratos em vigor, em até 30 (trinta) dias, desde que efetuadas por escrito.

(Art. 63, § 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

91- A distribuidora deve atender as solicitações de redução da demanda contratada em quanto deve ser efetuada de qual forma?

A distribuidora deve atender as solicitações de redução da demanda contratada não contempladas no art. 65, desde que efetuadas por escrito e com antecedência mínima de: 90 (noventa) dias, para os consumidores pertencentes ao subgrupo A4 e 180 (cento e oitenta) dias, para os consumidores pertencentes aos demais subgrupos (Art. 63, § 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

92- Em quanto tempo é vedada mais de uma redução de demanda?

É vedada mais de uma redução de demanda em um período de 12 (doze) meses. (Art. 63, § 4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

93- O que contrato deve dispor quando a distribuidora tiver que fazer investimento específico para viabilizar o fornecimento?

Quando a distribuidora tiver que fazer investimento específico para viabilizar o fornecimento, o contrato deve dispor sobre as condições e formas que assegurem o ressarcimento dos investimentos realizados e não amortizados relativos ao cálculo do encargo de responsabilidade da distribuidora, a cada redução dos montantes contratados e ao término do contrato.

(Art. 63, § 7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

94- O montante de energia elétrica contratada por meio do CCER deve ser definido segundo quais critérios?

Para os consumidores livres e especiais cujo atendimento se dê parcialmente sob condições reguladas: conforme os valores médios mensais de energia elétrica, expressos em MWmédios, para toda a vigência contratual, devendo a modulação dos montantes contratados ser realizada segundo o perfil de carga da unidade consumidora e para os demais consumidores: conforme o montante de energia elétrica medido.

(Art. 63-A, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

95- A distribuidora deve atender ao aumento do montante de energia elétrica contratado disposto no inciso I do caput, desde que efetuado por escrito e com a antecedência mínima de quanto tempo?

A distribuidora deve atender ao aumento do montante de energia elétrica contratado disposto no inciso I do caput, desde que efetuado por escrito e com a antecedência mínima de 60 (sessenta) meses, ou em prazo menor, a critério da distribuidora.

(Art. 63-A, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

96- As solicitações de redução do montante de energia elétrica contratada por consumidores livres e especiais, com aplicação a partir do início da vigência subsequente, devem ser realizadas com a antecedência mínima de quanto tempo?

De 90 (noventa) dias, para os consumidores pertencentes ao subgrupo A4 e 180 (cento e oitenta) dias, para os consumidores pertencentes aos demais subgrupos.

(Art. 63-A, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

97- Quais prazos de vigência e prorrogação os contratos devem respeitar?

Indeterminado, para o contrato de adesão do grupo B, sem prejuízo do disposto no art. 70, 12 (doze) meses para a vigência dos contratos do grupo A, com prorrogação automática por igual período, desde que o consumidor não se manifeste expressamente em contrário com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias em relação ao término de cada vigência.

(Art. 63-B, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

98- Os prazos de vigência e de prorrogação podem ser estabelecidos de comum acordo entre as partes?

Os prazos de vigência e de prorrogação podem ser estabelecidos de comum acordo entre as partes, caso contrário, deve-se observar o prazo de 12 meses

(Art. 63-B, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

99- Como é feita a prorrogação?

Mediante solicitação expressa de consumidor submetido à Lei de Licitações e Contratos, os prazos de vigência inicial e de prorrogação devem observar as definições contidas na referida Lei.

(Art. 63-B, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

100- É permitida a assinatura digital de contratos?

É permitida a assinatura digital de contratos, desde que anuída pelo consumidor contratante, em conformidade com a legislação de regência.

(Art. 64, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

101- Até qual data o contrato de adesão deve ser encaminhado ao consumidor?

O contrato de adesão deve ser encaminhado ao consumidor até a data de apresentação da primeira fatura subsequente à solicitação de fornecimento.

(Art. 64-A, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

102- O contrato de adesão deve ser entregue no momento da solicitação do fornecimento?

Quando se tratar de fornecimento de energia elétrica por prazo inferior a 30 (trinta) dias, o contrato de adesão deve ser entregue no momento da solicitação do fornecimento.

(Art. 64-A, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

103- A distribuidora deve fornecer cópias do CUSD e do CCER de consumidores?

A distribuidora deve fornecer cópias do CUSD e do CCER de consumidores livres e especiais mediante solicitação da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE.

(Art. 64 B, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Custo de Disponibilidade

104- Qual o valor em moeda corrente do custo de disponibilidade do sistema elétrico?
O custo de disponibilidade do sistema elétrico, aplicável ao faturamento mensal de consumidor responsável por unidade consumidora do grupo B, é o valor em moeda corrente equivalente a: 30 kWh, se monofásico ou bifásico a 2 (dois) condutores; 50 kWh, se bifásico a 3 (três) condutores; ou 100 kWh, se trifásico.

(Art. 98, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

105- Quando o custo de disponibilidade deve ser aplicado?

O custo de disponibilidade deve ser aplicado sempre que o consumo medido ou estimado for inferior aos valores referidos em moeda corrente, não sendo a diferença resultante objeto de futura compensação.

(Art. 98, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

106- Aos consumidores de baixa renda será concedido descontos no custo de disponibilidade?

Para as unidades consumidoras classificadas nas Subclasses Residencial Baixa Renda devem ser aplicados os descontos no custo de disponibilidade, referentes ao consumo de energia elétrica.

(Art. 98, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

107- Aos consumidores de baixa renda indígena ou quilombola será concedido descontos no custo de disponibilidade?

Para as unidades consumidoras classificadas nas Subclasses Residencial Baixa Renda Indígena ou Residencial Baixa Renda Quilombola será concedido desconto integral para os casos monofásico ou bifásico e no caso trifásico será cobrado o valor em moeda corrente equivalente a 50 kWh.

(Art. 98 § 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

108- No caso de suspensão de fornecimento, quais critérios que adotará a distribuidora para efetuar a cobrança?

Para unidades consumidoras faturadas com tarifas do grupo B: o maior valor entre o custo de disponibilidade e o consumo de energia elétrica, apenas nos ciclos de faturamento em que ocorrer a suspensão ou a religação da unidade consumidora; e para unidades consumidoras faturadas com tarifas do grupo A: a demanda contratada enquanto vigente a relação contratual.

(Art. 99, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Declaração de quitação anual

109- Haverá ônus ao consumidor quando a distribuidora emitir declaração de quitação anual de débitos?

A distribuidora deve emitir e encaminhar, sem ônus, ao consumidor declaração de quitação anual de débitos, observado o disposto no art.122 desta Resolução.

(Art. 125, caput, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

110- Quais meses compreende a declaração anual de débitos e qual a data de referência?

A declaração de quitação anual de débitos compreende os meses de janeiro a dezembro de cada ano, tendo como referência a data do vencimento da respectiva fatura, e deve ser encaminhada ao consumidor até o mês de maio do ano seguinte, podendo ser emitida em espaço da própria fatura.

(Art. 125, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

111- Quais consumidores têm direito a emissão de declaração de quitação anual de débitos?

Somente terão direito à declaração de quitação anual de débitos os consumidores que quitarem todos os débitos relativos ao ano em referência.

(Art. 125, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

112- Caso o consumidor não tenha utilizado os serviços durante todos os meses do ano, terá ele direito à declaração de quitação de débitos?

Sim. Caso o consumidor não tenha utilizado os serviços durante todos os meses do ano anterior, terá ele o direito à declaração de quitação referente aos meses em que houve pagamento das faturas.

(Art. 125, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

113- Havendo algum débito sendo parcelado ou questionado judicialmente, o consumidor terá direito a declaração de quitação de débitos?

Caso exista algum débito sendo parcelado ou questionado judicialmente, terá o consumidor o direito à declaração de quitação dos meses em que houve pagamento das respectivas faturas.

(Art. 125, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

114- Existindo débitos que impeçam o envio da declaração até o mês de maio, qual procedimento será adotado?

Caso existam débitos que impeçam o envio da declaração de quitação anual até o mês de maio, ela deverá ser encaminhada no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores.

(Art. 125, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

115- Qual informação deverá constar na declaração de quitação anual de débitos?

Na declaração de quitação anual deve constar a informação de que a mesma substitui, para a comprovação do cumprimento das obrigações do consumidor, as quitações dos faturamentos mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores.

(Art. 125, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

116- A declaração de quitação anual de débitos refere-se a qual período?

A declaração de quitação anual refere-se exclusivamente às faturas daquele período, relativas ao fornecimento de energia elétrica, sem prejuízo de eventuais cobranças complementares previstas nas normas vigentes.

(Art. 125, §7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

117- Qual procedimento deve ser adotado pelo consumidor que não seja mais titular da unidade consumidora?

O consumidor que não seja mais titular da unidade consumidora, quando da emissão da declaração de quitação anual de débitos, pode solicitá-la à distribuidora.

(Art. 125, §8º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Definições

118- Segundo a Resolução N. 414/2010 da ANEEL – que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, qual a definição de concessionária?

Concessionária: agente titular de concessão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominado “distribuidora”.

(Art. 2º, inciso XVI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

119- Segundo a Resolução N. 414/2010 da ANEEL – que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, qual a definição de distribuidora?

Distribuidora: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica.

(Art. 2º, inciso XXV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

120- O que é Zona Especial de Interesse Social (ZEIS)?

É a área urbana instituída pelo Plano Diretor ou definida por outra lei municipal, destinada predominantemente à moradia de população de baixa renda e sujeita a regras específicas de parcelamento, uso e ocupação do solo.

(Art. 2º, LXXXIX, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

121- Quem é a permissionária?

É o agente titular de permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominado “distribuidora”.

(Art. 2º, LV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

122- O que se entende por área urbana?

Área urbana é a parcela do território, contínua ou não, incluída no perímetro urbano pelo Plano Diretor ou por lei municipal específica.

(Art. 2º, V, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

123- O que é carga desviada?

É a soma das potências nominais dos equipamentos elétricos conectados diretamente na rede elétrica, no ramal de ligação ou no ramal de entrada da unidade consumidora, de forma irregular, no qual a energia elétrica consumida não é medida, expressa em quilowatts (kW)

(Art. 2º, VI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

124- O que é carga instalada?

É a soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW)

(Art. 2º, VII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

125- O que se entende por chamada abandonada (CAb)?

Chamada abandonada é a ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente.

(Art. 2º, IX, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

126- O que se entende por chamada atendida (CA)?

Chamada atendida é a ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante.

(Art. 2º, X, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

127- O que se entende por chamada ocupada (CO)?

Chamada ocupada é a ligação telefônica que não pode ser completada e atendida pela falta de capacidade da CTA, cujos dados são fornecidos pela operadora de telefonia.

(Art. 2º, XI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

128- O que se entende por chamada em espera ou fila (CE)?

Chamada em espera é a ligação telefônica recebida e mantida em espera até o atendimento humano.

(Art. 2º, XII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

129- O que é chamada oferecida (COF)?

É a ligação telefônica, não bloqueada por restrições advindas da operadora de serviço telefônico, que visa ao acesso à CTA.

(Art. 2º, XIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

130- O que se entende por chamada recebida (CR)?

Chamada recebida é a ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de chamada atendida – CA e chamada abandonada – CAb.

(Art. 2º, XIV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

131- O que é comissionamento?

Comissionamento é o procedimento realizado pela distribuidora nas obras executadas pelo interessado com o objetivo de verificar sua adequação ao projeto aprovado e aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora.

(Art. 2º, XV-A, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

132- O que se entende por dano emergente?

É a lesão concreta que afeta o patrimônio do consumidor, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, de bens materiais que lhe pertencem em razão de perturbação do sistema elétrico.

(Art. 2º, XVIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

133- Qual a definição de dano moral?

O dano moral compreende qualquer constrangimento à moral ou à honra do consumidor causado por problema no fornecimento da energia ou no relacionamento comercial com a distribuidora, ou, ainda, a ofensa de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, decorrente do fato lesivo.

(Art. 2º, XIX, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

134- O que se entende por demanda?

Demanda é a média das potências elétricas ativas ou reativas, solicitadas ao sistema elétrico pela parcela da carga instalada em operação na unidade consumidora, durante um intervalo de tempo especificado, expressa em quilowatts (kW) e quilovolt-ampère-reactivo (kvar), respectivamente.

(Art. 2º, XX, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

135- Qual a diferença entre demanda contratada e demanda faturável?

Demanda contratada é a demanda de potência ativa a ser obrigatória e continuamente disponibilizada pela distribuidora, no ponto de entrega, conforme valor e período de vigência fixados em contrato, e que deve ser integralmente paga, seja ou não utilizada durante o período de faturamento, expressa em quilowatts (kW) A demanda faturável, por sua vez, compreende o valor da demanda de potência ativa, considerada para fins de faturamento, com aplicação da respectiva tarifa, expressa em quilowatts (kW)

(Art. 2º, XXI e XXII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

136- O que é demanda medida?

É a maior demanda de potência ativa, verificada por medição, integralizada em intervalos de 15 (quinze) minutos durante o período de faturamento.

(Art. 2º, XXIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

137- O que é o desmembramento?

Desmembramento compreende a subdivisão de gleba em lotes destinados à edificação, com aproveitamento do sistema viário existente, desde que não implique a

abertura de novas vias e logradouros públicos, nem prolongamento, modificação ou ampliação dos já existentes.

(Art. 2º, XXIV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

138-O que são os empreendimentos habitacionais para fins urbanos?

São loteamentos, desmembramentos, condomínios e outros tipos estabelecidos na forma da legislação em vigor, localizados em zonas urbanas, de expansão urbana ou de urbanização específica, assim definidas pelo plano diretor ou aprovadas por lei municipal.

(Art. 2º, XXVI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

139- O que são empreendimentos habitacionais para fins urbanos de interesse social?

São empreendimentos habitacionais destinados predominantemente às famílias de baixa renda, e implantados em zona habitacional declarada por lei como de interesse social.

(Art. 2º, XXVII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

140- O que são empreendimentos habitacionais integrados à edificação?

São os empreendimentos em que a construção das edificações nos lotes ou unidades autônomas é feita pelo responsável pela implantação do empreendimento, concomitantemente à implantação das obras de infraestrutura/urbanização.

(Art. 2º, XXVIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

141- O que é o encargo de uso do sistema de distribuição?

É o valor em Reais (R\$) devido pelo uso das instalações de distribuição, calculado pelo produto da tarifa de uso pelos respectivos montantes de uso do sistema de distribuição e de energia contratados ou verificados.

(Art. 2º, XXIX, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

142- O que é energia elétrica ativa?

Energia elétrica ativa é aquela que pode ser convertida em outra forma de energia, expressa em quilowatts-hora (kWh)

(Art. 2º, XXXI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

143- O que é energia elétrica reativa?

É aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reactivo-hora (kvarh)

(Art. 2º, XXXII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

144- O que é fator de carga?

Fator de carga é a razão entre a demanda média e a demanda máxima da unidade consumidora ocorridas no mesmo intervalo de tempo especificado.

(Art. 2º, XXXIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

145- O que é fator de demanda?

É a razão entre a demanda máxima num intervalo de tempo especificado e a carga instalada na unidade consumidora.

(Art. 2º, XXXIV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

146- O que é fator de potência?

É a razão entre a energia elétrica ativa e a raiz quadrada da soma dos quadrados das energias elétricas ativa e reativa, consumidas num mesmo período especificado.

(Art. 2º, XXXV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

147- O que é o indicador de abandono (IAb)

É a razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais.

(Art. 2º, XL, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

148- O que é o indicador de chamadas ocupadas (ICO)?

É a razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais.

(Art. 2º, XLI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

149- O que é o indicador de nível de serviço (INS)

É a razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais.

(Art. 2º, XLII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

150- O que se entende por inspeção?

Inspeção corresponde à fiscalização da unidade consumidora, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora, o funcionamento do sistema de medição e a confirmação dos dados cadastrais.

(Art. 2º, XLIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

151- O que é a interrupção de fornecimento de caráter sistêmico?

É a interrupção de fornecimento de energia elétrica que cause elevada concentração de chamadas junto à central de teleatendimento da distribuidora e que caracterize o respectivo dia ou período como atípico.

(Art. 2º, XLV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

152- Qual a definição de lote?

Lote é o terreno servido de infraestrutura básica cujas dimensões atendam aos índices urbanísticos definidos pelo plano diretor ou lei municipal para a zona em que se situe. (Art. 2º, XLVI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

153- Qual a definição de loteamento?

Loteamento compreende a subdivisão de gleba de terreno em lotes destinados à edificação, com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamento, modificação ou ampliação das vias existentes, cujo projeto tenha sido devidamente aprovado pela respectiva Prefeitura Municipal ou, quando for o caso, pelo Distrito Federal.

(Art. 2º, XLVII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

154- O que são os lucros cessantes?

São os lucros esperados pelo consumidor e que o mesmo deixou de obter em face de ocorrência oriunda do fornecimento de energia elétrica.

(Art. 2º, XLVIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

155- O que se entende por medição?

Medição é o processo realizado por equipamento que possibilite a quantificação e o registro de grandezas elétricas associadas à geração ou consumo de energia elétrica, assim como à potência ativa ou reativa, quando cabível, sendo:

- medição externa: aquela cujos equipamentos são instalados em postes ou outras estruturas de propriedade da distribuidora, situados em vias, logradouros públicos ou compartimentos subterrâneos;
- medição fiscalizadora: aquela cujos equipamentos de medição, devidamente calibrados conforme padrão do órgão metrológico, são instalados no mesmo circuito em que estão aqueles destinados à medição de faturamento da unidade consumidora, com características similares, e que objetiva a comparação de grandezas elétricas; e
- medição totalizadora: aquela cujos equipamentos são instalados em entradas coletivas, para fins de faturamento entre o ponto de entrega e o barramento geral, sempre que não for utilizado o sistema de medição convencional, por conveniência do consumidor e concordância da distribuidora.

(Art. 2º, XLVIX, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Duplicidade no Pagamento

156- Como deverá ser feita a devolução do pagamento em duplicidade de fatura?

Constatada a duplicidade no pagamento de faturas, a devolução do valor pago indevidamente deve ser efetuada ao consumidor por meio de desconto na fatura subsequente à constatação.

(Art. 112, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

157- A distribuidora deve dispor de meios para a constatação do pagamento em duplicidade?

A distribuidora deve dispor de meios que possibilitem a constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

(Art. 112, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

158- Caso o valor a ser compensado seja superior ao valor da fatura como será feito o reembolso?

Caso o valor a compensar seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente deve ser compensado nos ciclos de faturamento subsequentes.

(Art. 112, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

159- O consumidor pode solicitar uma forma específica de reembolso dos valores pagos em duplicidade?

Quando houver solicitação específica do consumidor, a devolução deve ser efetuada por meio de depósito em conta-corrente ou cheque nominal.

(Art. 112, § 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

160- Quando o valor a ser devolvido deverá ser atualizado pelo IGP-M ?

O valor a ser devolvido deve ser atualizado pelo IGP-M da data do pagamento até a data da devolução ao consumidor, desde que transcorrido mais de um ciclo de faturamento da constatação do pagamento em duplicidade.

(Art. 112, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

161- Em caso de alteração de titularidade da unidade consumidor há quem deve ser devolvido os valores pagos em duplicidade?

Caso haja alteração de titularidade da unidade consumidora, o valor deve ser devolvido ao titular à época da duplicidade no pagamento.

(Art. 112, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Eficiência Energética e Montante Contratado

162- O que é eficiência energética?

É o procedimento que tem por finalidade reduzir o consumo de energia elétrica necessário à realização de um determinado trabalho, excetuado o uso de energia proveniente de matéria-prima não utilizada, em escala industrial, na matriz energética.

(Art. 2º, XXX, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

163- O que é mostrador?

É o dispositivo que possibilita ao consumidor a visualização dos dados registrados pelo medidor de energia elétrica.

(Art. 2º, LII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

164- O que é o sistema de medição e quais são suas subdivisões?

É o conjunto de equipamentos, condutores, acessórios e chaves que efetivamente participam da realização da medição de faturamento. O Sistema de Medição se Subdivide em sistema de medição centralizada (SMC), Sistema de Medição para Faturamento (SMF) e Sistema Encapsulado de Medição. O Sistema de Medição Centralizada é o sistema que agrega módulos eletrônicos destinados à medição individualizada de energia elétrica, desempenhando as funções de concentração, processamento e indicação das informações de consumo de forma centralizada. Já o Sistema de Medição para Faturamento, é o sistema composto pelos medidores principal e retaguarda, pelos transformadores de instrumentos - TI (transformadores de potencial - TP e de corrente - TC), pelos canais de comunicação entre os agentes e a CCEE, e pelos sistemas de coleta de dados de medição para faturamento. Por fim, o Sistema Encapsulado de Medição é o sistema externo de medição de energia elétrica, acoplado à rede secundária ou primária por meio de transformadores de medição, cuja indicação de leitura se dá de forma remota ou convencional.
(Art. 2º, LXX, LXXI, LXXI-A, LXXII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

165- O que é o Terminal de Consulta ao Consumo Individual (TCCI)?

É aquele que, instalado na unidade consumidora, permite ao consumidor visualizar o registro da medição de energia elétrica.

(Art. 2º, LXXXIV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

166- O que é a rede básica?

São as instalações de transmissão do Sistema Interligado Nacional – SIN, de propriedade de concessionárias de serviço público de transmissão, definida segundo critérios estabelecidos na regulamentação da ANEEL.

(Art. 2º, LXIV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

167- Quando a distribuidora deve ajustar o contrato vigente, a qualquer tempo, sempre que solicitado pelo consumidor?

A distribuidora deve ajustar o contrato vigente, a qualquer tempo, sempre que solicitado pelo consumidor, em razão da implementação de medidas de eficiência energética, assim como a instalação de micro ou minigeração distribuída, conforme regulamentação específica, que resultem em redução da demanda de potência e do consumo de energia elétrica ativa, comprováveis pela distribuidora, ressalvado o disposto no contrato de uso do sistema de distribuição acerca do ressarcimento dos investimentos não amortizados durante a vigência do referido contrato.

(Art. 65, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

168- Em quantos dias da apresentação dos projetos, a distribuidora deve informar ao consumidor as condições para a revisão da demanda contratada?

Em até 30 (trinta) dias da apresentação dos projetos, a distribuidora deve informar ao consumidor as condições para a revisão da demanda contratada

(Art. 65, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

169- Quando o consumidor que deseja rever os montantes contratados quando da instalação de micro ou minigeração distribuída deve informar?

O consumidor que deseja rever os montantes contratados quando da instalação de micro ou minigeração distribuída deve informar na solicitação de acesso a proposta com os novos valores a serem contratados.

(Art. 67, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

170- Como a distribuidora deve celebrar acordo operativo com o poder público municipal ou distrital?

A distribuidora deve celebrar acordo operativo com o poder público municipal ou distrital disciplinando as condições de acesso ao sistema elétrico para a realização dos serviços de operação e manutenção das instalações de iluminação pública.

(Art. 69, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

171- Quando o encerramento da relação contratual entre a distribuidora e o consumidor deve ocorrer

A solicitação do consumidor, solicitação de fornecimento formulado por novo interessado referente à mesma unidade consumidora, observados os requisitos previstos no art. 27, término da vigência do contrato.

(Art. 69, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

172- Em quanto tempo o encerramento da relação contratual?

Faculta-se à distribuidora o encerramento da relação contratual quando ocorrer o decurso do prazo de 2 (dois) ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento à unidade consumidora, desde que o consumidor seja notificado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias

(Art. 70, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

173- O encerramento contratual antecipado implica na cobrança de quais valores?

O correspondente aos faturamentos da demanda contratada subsequentes à data prevista para o encerramento verificados no momento da solicitação, limitado a 6 (seis) meses, para os postos tarifários de ponta e fora de ponta, quando aplicável; o correspondente ao faturamento dos montantes mínimos previstos nos incisos I, II e III do art. 63, pelos meses remanescentes além do limite fixado no inciso I, sendo que para a modalidade tarifária horária azul a cobrança deve ser realizada apenas para o posto tarifário fora de ponta.

(Art. 70, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

174- A distribuidora deve adotar quais procedimentos quando houver recusa injustificada de pessoa física ou jurídica em celebrar os contratos e aditivos pertinentes?

Notificar o interessado, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, sobre a necessidade de celebração dos contratos e aditivos pertinentes durante o prazo de 90 (noventa) dias, por pelo menos 2 (duas) vezes, informando que a recusa pode implicar

a aplicação do disposto nos incisos II e III deste artigo, após o decurso do prazo estabelecido no inciso I, efetuar a suspensão do fornecimento ou, em caso de impossibilidade, adotar as medidas judiciais cabíveis, devendo neste caso manter a documentação comprobatória disponível para a fiscalização da ANEEL. A partir do ciclo de faturamento subsequente à primeira notificação.

(Art. 71, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

175- O medidor e demais equipamentos de medição devem ser fornecidos e instalados por quem?

Pela distribuidora.

(Art. 73, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

176- Como a distribuidora deve instalar os equipamentos de medição?

As distribuidoras devem instalar equipamentos de medição para cada uma das famílias que resida em habitações multifamiliares regulares ou irregulares de baixa renda.

(Art. 74, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

177- Quando não for tecnicamente viável instalar os medidores para cada família, como a distribuidora deve proceder?

Quando não for tecnicamente viável instalar os medidores para cada família, a distribuidora deve manter medição única para a unidade consumidora multifamiliar.

(Art. 74, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

178- Os lacres instalados nos medidores e demais equipamentos de medição, caixas e cubículos somente podem ser rompidos por qualquer pessoa?

Os lacres instalados nos medidores e demais equipamentos de medição, caixas e cubículos somente podem ser rompidos por representante credenciado da distribuidora.

(Art. 75, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

179- A distribuidora que optar por medição externa deve utilizar de que tipo de equipamento?

A distribuidora que optar por medição externa deve utilizar equipamento de medição que permita ao consumidor verificar a respectiva leitura por meio de mostrador ou Terminal de Consulta do Consumo Individual – TCCI, sendo que, quando se tratar de SMC ou sistema encapsulado de medição, exclusivamente por meio da disponibilização de TCCI.

(Art. 79, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

180- Quando houver deficiência no mostrador ou TCCI que impossibilite a verificação de suas informações, a distribuidora deve providenciar sua substituição em qual tempo?

Quando houver deficiência no mostrador ou TCCI que impossibilite a verificação de suas informações, a distribuidora deve providenciar sua substituição em até 15 (quinze)

dias após o recebimento da reclamação do consumidor ou constatação da ocorrência, o que ocorrer primeiro.

(Art. 79, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

181- Como devem ser executadas as obras e os serviços necessários à instalação ou transferência dos equipamentos para medição externa?

As obras e os serviços necessários à instalação ou transferência dos equipamentos para medição externa devem ser executados sem ônus para o consumidor.

(Art. 80, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

182- A manutenção do sistema de medição externa, inclusive os equipamentos, caixas, quadros, painéis, condutores, ramal de ligação e demais partes ou acessórios necessários à medição de consumo de energia elétrica ativa e reativa excedente é de responsabilidade de quem?

É de responsabilidade da distribuidora a manutenção do sistema de medição externa, inclusive os equipamentos, caixas, quadros, painéis, condutores, ramal de ligação e demais partes ou acessórios necessários à medição de consumo de energia elétrica ativa e reativa excedente.

(Art. 81, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

183- A instalação de medição externa em locais onde houver patrimônio histórico, cultural e artístico objeto de tombamento pelo Poder Público Federal, Estadual ou Municipal, definidos em lei específica é vedada?

Sim, é vedada à distribuidora a instalação de medição externa em locais onde houver patrimônio histórico, cultural e artístico objeto de tombamento pelo Poder Público Federal, Estadual ou Municipal, definidos em lei específica.

(Art. 82, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

184- Em quantos dias a distribuidora deve comunicar ao consumidor a execução das obras de adequação do sistema de medição que passará a ser externo, exceto nos casos de procedimento irregular?

A distribuidora deve comunicar ao consumidor, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, a execução das obras de adequação do sistema de medição que passará a ser externo, exceto nos casos de procedimento irregular, onde a adoção da medição externa poderá ser realizada de imediato.

(Art. 83, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Empreendimentos com Múltiplas Unidades Consumidoras

185- Os empreendimentos com múltiplas unidades serão constituídos de quantas unidades consumidoras?

Nos empreendimentos com múltiplas unidades, cuja utilização da energia elétrica ocorra de forma independente, cada fração caracterizada por uso individualizado constituirá uma unidade consumidora. Ressalta-se que as instalações para atendimento

das áreas de uso comum constituem uma unidade consumidora de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário do empreendimento.

(Art. 17, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

186- O empreendimento comercial dotado de múltiplas unidades consumidoras poderá ser considerado uma única unidade consumidora?

Sim. O empreendimento com múltiplas unidades consumidoras, cuja atividade predominante seja comercial, industrial ou de prestação de serviços, pode ser considerado uma única unidade consumidora, desde que atenda pelo menos uma das seguintes condições: (i) a propriedade de todos os compartimentos do imóvel, prédio ou conjunto de edificações deve ser de apenas uma pessoa física ou jurídica; ou (ii) as unidades consumidoras devem pertencer ao mesmo condomínio edilício, devendo, neste caso, todos os condôminos solicitarem por escrito o fornecimentos de energia como unidade consumidora única.

(Art. 18, caput, §§1º e 4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

187- Qual é a responsabilidade da administração do empreendimento pelos serviços prestados?

A administração do empreendimento, regularmente instituída, deve se responsabilizar pelas obrigações decorrentes do atendimento, bem como pela prestação dos serviços comuns a seus integrantes.

(Art. 18, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

188- Como deverá ser efetuado o pagamento do fornecimento de energia elétrica nos empreendimentos com múltiplas unidades consumidoras?

O valor da fatura relativa ao fornecimento ou conexão e uso do sistema elétrico deve ser rateado entre todos os integrantes, sem qualquer acréscimo.

(Art. 18, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

189- Quais são os requisitos para que se efetue o fornecimento de energia elétrica em um só ponto às unidades consumidoras já atendidas individualmente?

O fornecimento de energia elétrica em um só ponto a unidades consumidoras já atendidas individualmente dependerá do ressarcimento prévio à distribuidora de eventuais investimentos realizados, nos termos da regulamentação específica.

(Art. 18, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

190- Poderá ser implantada instalação onde já exista rede de distribuição?

Sim. No caso de necessidade de implantação de instalações pelos interessados em local onde já exista rede de distribuição, o fornecimento de energia fica condicionado à avaliação técnica e de segurança pela distribuidora, que terá o prazo de até 30 (trinta) dias para informar o resultado da análise a partir da solicitação. Nessa hipótese a distribuidora pode determinar que os interessados adotem padrões construtivos que não interfiram com a rede existente, tais como a adoção de sistemas subterrâneos.

(Art. 18, §§ 7º e 8º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

191- Quem deverá pagar pelo custo da solicitação de individualização da medição?
Todos os custos decorrentes de eventual solicitação de individualização da medição das unidades múltiplas de um único empreendimento são de responsabilidade exclusiva do interessado.

(Art. 18, §9º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

192- Como será realizada a medição para o faturamento em cada local de consumo nos empreendimentos com múltiplas unidades consumidoras?

Nos empreendimentos com múltiplas unidades consumidoras, a medição para faturamento em cada local de consumo dependerá da instalação, pela distribuidora, de medição totalizadora para faturamento entre o ponto de entrega e a entrada do barramento geral. Ademais, o empreendimento deverá ter suas instalações elétricas internas adaptadas de forma a permitir a instalação de medidores para o faturamento das novas unidades consumidoras e para a determinação da demanda correspondente às unidades consumidoras do grupo B, quando necessária à apuração do faturamento de unidade consumidora do grupo A por meio da medição totalizadora.

(Art. 19, caput e §§1º e 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

193- Como deverá ser emitido ao responsável instituído para a administração do empreendimento o faturamento da demanda e da energia elétrica?

Deve ser emitido ao responsável instituído para a administração do empreendimento, segundo o contrato firmado, o faturamento da demanda e da energia elétrica, respectivamente, pela diferença positiva entre a demanda apurada pela medição totalizadora e àquelas correspondentes às unidades consumidoras do grupo B e do grupo A, de forma sincronizada e conforme o intervalo mínimo para faturamento, quando se tratar de unidade consumidora do grupo A, e entre a energia elétrica apurada entre a medição totalizadora e a integralização das medições individuais de cada unidade consumidora. Salienta-se que cabe ao responsável manifestar, por escrito, a opção pelo faturamento nessas condições, desde que anuída pelos demais integrantes do empreendimento ao tempo da solicitação.

(Art. 19, §§3º e 4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

194- Como deverão ser formalizadas as condições para a medição individualizada?

As condições para a medição individualizada devem constar de instrumento contratual específico, a ser firmado por todos os envolvidos. Ademais, o eventual compartilhamento de subestação de propriedade de consumidores responsáveis por unidades consumidoras do grupo A com a distribuidora deve também deverá constar em instrumento contratual.

(Art. 19, §§5º e 6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

195- A quem caberá o custo para implementação da medição para faturamento em cada local de consumo?

Os custos são de responsabilidade dos consumidores interessados.

(Art. 19, §7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Estrutura de Atendimento Presencial

196- A distribuidora deve possuir estrutura de atendimento ao consumidor?

Toda distribuidora deve dispor de uma estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão e que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações, assim como o pagamento da fatura de energia elétrica, sem ter o consumidor que se deslocar de seu Município.

(Art. 177, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

197- A distribuidora deve disponibilizar atendimento presencial?

A distribuidora deve disponibilizar atendimento presencial em todos os Municípios em que preste o serviço público de distribuição de energia elétrica.

(Art. 178, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

198- Caso a sede municipal não esteja localizada em sua área de concessão ou permissão é obrigatório a distribuidora implantar posto de atendimento presencial?

A distribuidora é obrigada a implantar posto de atendimento presencial somente se atender no Município mais que 2.000 (duas mil) unidades consumidoras.

(Art. 178, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

199- O que deve está disponível ao consumidor no atendimento presencial?

A estrutura de atendimento presencial deve disponibilizar ao consumidor o acesso a todas as informações, serviços e outras disposições relacionadas ao atendimento.

(Art. 178, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

200- O atendimento presencial deve se dedicar a quais questões?

O atendimento presencial deve se dedicar exclusivamente às questões relativas à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica. Ademais fica a critério de cada distribuidora a implantação de formas adicionais de atendimento, assim como expandir a estrutura de atendimento presencial.

(Art. 178, §4º e §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

201- Pode haver posto de atendimentos itinerantes?

Os postos de atendimento presencial podem ser itinerantes, observada a disponibilidade horária definida no art. 180, assim como a regularidade e praxe de sua localização.

(Art. 178, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

202- O que deve ser observado pela estrutura de pessoal destinado ao atendimento presencial?

Deve observar condições de generalidade, eficiência e cortesia, assim como ser dimensionada levando-se em consideração um tempo máximo de espera de 45 (quarenta e cinco) minutos, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.

(Art. 179, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

203- O horário de atendimento disponibilizado ao público nos postos de atendimento presencial devem ser estabelecidos anualmente, e deverão observar quais requisitos no mínimo?

Excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais - 8 (oito) horas semanais em Municípios com até 2.000 (duas mil) unidades consumidoras; 4 (quatro) horas diárias em Municípios com mais de 2.000 (duas mil) e até 10.000 (dez mil) unidades consumidoras; e 8 (oito) horas diárias em Municípios com mais de 10.000 (dez mil) unidades consumidoras.

(Art. 180, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

204- Os horários de atendimento devem ser informados ao consumidor de que forma? Os horários de atendimento disponibilizados ao público em cada Município devem ser regulares, previamente informados e afixados à entrada de todo posto de atendimento.

(Art. 180, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

205- O que devem dispor para consulta do público em geral, em local de fácil visualização e acesso os postos de atendimento presencial?

Exemplar desta Resolução; normas e padrões da distribuidora; tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data da Resolução que os houver homologado; tabela com as tarifas em vigor homologadas pela ANEEL, informando número e data da Resolução que as houver homologado; formulário padrão ou terminal eletrônico para que o interessado manifeste e protocole por escrito suas sugestões, solicitações ou reclamações; tabela informando e oferecendo no mínimo 6 (seis) datas de vencimento da fatura, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês, para escolha do consumidor; e os números telefônicos para contato por meio do teleatendimento da distribuidora e da ANEEL e, quando houver, da ouvidoria da distribuidora e da agência estadual conveniada.

(Art. 181, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

206- É obrigatório a Distribuidora fornecer exemplar da Resolução ANEEL nº 414/2010? Sempre que solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve fornecer gratuitamente exemplar desta Resolução.

(Art. 181, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

207- A distribuidora deve implantar estrutura própria de arrecadação quando?

A distribuidora deve implantar estrutura própria de arrecadação nos Municípios que não dispuserem de agentes arrecadadores que permitam aos consumidores o pagamento de suas faturas de energia elétrica.

(Art. 182, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Fatura

208- Segundo a Resolução N. 414/2010 da ANEEL – que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, qual a definição de fatura?

Fatura: documento comercial que apresenta a quantia monetária total que deve ser paga pelo consumidor à distribuidora, em função do fornecimento de energia elétrica, da conexão e uso do sistema ou da prestação de serviços, devendo especificar claramente os serviços fornecidos, a respectiva quantidade, tarifa e período de faturamento de modo a possibilitar ao consumidor o acompanhamento de seu consumo mensal. A fatura pode ser apresentada impressa ou em meio eletrônico.

(Art. 2º, inciso XXXVI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

209- O que é anota fiscal/conta de energia elétrica?

É o documento fiscal previsto no Regulamento do ICMS emitido por qualquer estabelecimento que promova saída de energia elétrica. Pela legislação tributária, o termo “saída” refere-se tanto ao fornecimento quanto ao suprimento de energia elétrica. A Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica emitida pela distribuidora pode cumprir também a função de fatura, assumindo, nesse caso, a característica híbrida de documento fiscal e comercial.

(Art. 2º, inciso XXXVI-A, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

210- Quais são e de que modo devem constar as informações na fatura de energia elétrica?

A fatura de energia elétrica deve conter, de forma clara e objetiva, informações referentes: à identificação do consumidor e da unidade consumidora; ao valor total devido e à data de vencimento; às grandezas medidas e faturas, às tarifas publicadas pela ANEEL aplicadas e aos respectivos valores relativos aos produtos e serviços prestados; ao histórico de consumo; e aos impostos e contribuições incidentes.

(Art. 119, caput, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

211- Qual módulo define as informações obrigatórias a serem apresentadas na fatura de energia elétrica?

O Módulo 11 do PRODIST (Procedimentos de Distribuição, elaborados pela ANEEL que normatizam e padronizam as atividades técnicas relacionadas ao funcionamento e desempenho dos sistemas de distribuição de energia elétrica) define as informações obrigatórias a serem apresentadas na fatura de energia elétrica e os aspectos relevantes sobre a forma de apresentá-las e o processo de disponibilização das faturas aos consumidores, a serem observados por todas as distribuidoras.

(Art. 119, Parágrafo Único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

212- Em qual situação a distribuidora poderá encaminhar ao consumidor apenas o resumo de sua fatura de energia elétrica?

A distribuidora, a partir da anuência do titular da unidade consumidora, poderá encaminhar ao mesmo apenas um resumo da fatura de energia elétrica emitida.

(Art. 119 – A, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

213- O consumidor que optou receber apenas o resumo da fatura pode solicitar uma fatura completa? Há custo para a solicitação?

Sim. A fatura de energia elétrica completa poderá, sempre que necessário, ser solicitada pelo titular da unidade consumidora e deverá ser disponibilizada sem custo adicional.

(Art. 119 – A, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

214- O consumidor que optar pelo recebimento do resumo da fatura pode solicitar a alteração da opção pelo recebimento da fatura completa? Há prazo para solicitar a troca?

A qualquer momento, o consumidor que optou pelo recebimento do resumo da fatura de energia elétrica poderá optar por voltar a receber regularmente a fatura de energia elétrica completa.

(Art. 119 – A, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

215- Quais informações devem, obrigatoriamente, constar no resumo da fatura de energia elétrica?

As informações obrigatórias a serem apresentadas no resumo de fatura e aspectos relevantes sobre processo de disponibilização aos consumidores, a serem observados por todas as distribuidoras estão definidas no Módulo 11 do PRODIST (Procedimentos de Distribuição, elaborados pela ANEEL que normatizam e padronizam as atividades técnicas relacionadas ao funcionamento e desempenho dos sistemas de distribuição de energia elétrica)

(Art. 119 – A, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

216- O que a distribuidora deverá fazer para possibilitar ao consumidor os esclarecimentos referentes aos tributos?

A distribuidora, observadas as normas estabelecidas pelas Autoridades Fiscais Estaduais ou Federal, deverá envidar esforços para possibilitar ao consumidor os esclarecimentos referentes aos tributos, as subvenções e a incidência de tributos sobre os benefícios tarifários, permitindo uma maior transparência e o controle da eficiência da utilização dos recursos arrecadados.

(Art. 119 – B, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

217- Quais informações podem, de modo facultativo (opcional), constar na fatura de energia elétrica?

Faculta-se à distribuidora de energia elétrica incluir na fatura outras informações de interesse dos consumidores, propaganda ou publicidade, desde que estas não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, a veiculação de mensagens político-partidárias.

Faculta-se também a inclusão, sem ônus ao consumidor, de forma discriminada na fatura, de contribuições ou doações para entidades, legalmente reconhecidas, com fins de interesse social, desde que comprovadamente autorizados mediante manifestação voluntária do titular da unidade consumidora, que pode, a qualquer tempo, solicitar sua exclusão diretamente à distribuidora.

(Arts.120 e 121, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

218- Qual o local de entrega da fatura de energia elétrica?

A entrega da fatura e demais correspondências deve ser efetuada no endereço da unidade consumidora ou, a partir da anuência do titular da unidade consumidora, no endereço eletrônico indicado pelo mesmo.

(Art. 122, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

219- Qual o local de entrega da fatura de energia elétrica no caso de unidade consumidora localizada em área atendida pelo serviço postal?

No caso de unidade consumidora localizada em área atendida pelo serviço postal, o consumidor pode solicitar a entrega da fatura e demais correspondências em outro endereço, sendo permitida a cobrança de valor equivalente às despesas postais adicionais.

(Art. 122, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

220- Qual o local de entrega da fatura de energia elétrica no caso de unidade consumidora localizada em área não atendida pelo serviço postal?

No caso de unidade consumidora localizada em área não atendida pelo serviço postal, a distribuidora, após prévia informação ao consumidor, pode disponibilizar a fatura e demais correspondências no posto de atendimento presencial mais próximo, sendo facultado ao consumidor indicar outro endereço atendido pelo serviço postal, sem a cobrança de despesas adicionais.

(Art. 122, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

221- A entrega da fatura poderá ocorrer por outros meios?

Sim. A entrega da fatura e demais correspondências pode ser realizada por outro meio, previamente acordado entre o consumidor e a distribuidora de energia elétrica.

(Art. 122, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

222- Em quais situações as comunicações com o consumidor que exigem correspondência com entrega comprovada poderão ser realizadas por meio eletrônico? As comunicações com o consumidor que exigem correspondência com entrega comprovada somente poderão ser realizadas por meio eletrônico nos casos da solução

tecnológica utilizada assegurar o monitoramento da entrega e a rastreabilidade das comunicações realizadas.

(Art. 122, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

223- É permitido ao consumidor alterar a modalidade de recebimento de sua fatura de energia elétrica?

Sim. O consumidor poderá, a qualquer momento, modificar a opção de recebimento da fatura, escolhendo se deseja a versão impressa ou eletrônica.

(Art. 122, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

224- O que deve constar na emissão da segunda via da fatura de energia elétrica?

A segunda via da fatura deve ser emitida com todas as informações constantes na primeira via e, adicionalmente, conter em destaque a expressão “segunda via”.

(Art. 123, caput, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

225- Ao invés de solicitar uma segunda via da fatura, o consumidor pode optar pela emissão apenas do código de barras para pagamento? A emissão do código de barras gera alguma cobrança adicional?

Sim. Alternativamente à emissão da segunda via, o consumidor pode optar por receber o código de barras que viabilize o pagamento da fatura, sendo vedada a cobrança adicional por este serviço.

(Art. 123, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

226- Qual o prazo mínimo para vencimento da fatura?

O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.

(Art. 124, caput, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

227- Segundo a Resolução N. 414/2010 da ANEEL – que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, qual a definição de iluminação pública?

Iluminação pública: serviço público que tem por objetivo exclusivo prover de claridade os logradouros públicos, de forma periódica, contínua ou eventual.

(Art. 2º, inciso XXXIX, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

228- Qual o prazo para vencimento da fatura quando se tratar de unidades consumidoras enquadradas nas classes Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público?

Quando se tratar de unidades consumidoras enquadradas nas classes: Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, o prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis.

(Art. 124, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

229- De que modo devem ser ofertadas as opções de datas de vencimento de fatura ao consumidor?

Quando da solicitação do fornecimento, alteração de titularidade ou, sempre que solicitado, a distribuidora deve oferecer pelo menos 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do consumidor, distribuídas uniformemente, em intervalos regulares ao longo do mês.

(Art. 124, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

230- É permitido alterar a data de vencimento da fatura? Há alguma vedação?

Sim. Porém, a data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do consumidor, em um intervalo não inferior a 12 (doze) meses.

(Art. 124, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

231- Com o objetivo de antecipar o atendimento, o interessado, individualmente ou em conjunto, e a administração pública direta ou indireta podem aportar recursos, para a distribuidora?

As parcelas do investimento de responsabilidade da distribuidora antecipadas pelo interessado devem ser atualizadas pelo igp-m, acrescidas de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês e restituídas, no prazo de até 3 (três) meses após a energização da obra, por meio de depósito em conta-corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica, conforme opção do consumidor.

(Art. 36, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

232- O que ocorrerá se houver atraso no pagamento dos valores das parcelas a serem restituídas aos consumidores?

Além da atualização neles prevista, implica cobrança de multa de 5% (cinco por cento) sobre o montante final da parcela em atraso, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês.

(Art. 38, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

233- Os valores correspondentes à antecipação de recursos, devem ser registrados?

Sim, contabilmente em conta específica, pela distribuidora, conforme disposto no manual de contabilidade do serviço público de energia elétrica.

(Art. 39, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Faturamento

234- O que se entende por ciclo de faturamento?

Ciclo de faturamento é o período correspondente ao faturamento de determinada unidade consumidora, conforme intervalo de tempo estabelecido pela ANEEL.

(Art. 2º, XV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

235- Em unidade consumidora ligada a tensão primária, o consumidor poderá optar por faturamento com aplicação da tarifa do grupo B, correspondente à respectiva classe, mas terá que adotar quais critérios?

A soma das potências nominais dos transformadores for igual ou inferior a 112,5 kVA; a soma das potências nominais dos transformadores for igual ou inferior a 1.125 kVA, se classificada na subclasse cooperativa de eletrificação rural; a unidade consumidora se localizar em área de veraneio ou turismo cuja atividade seja a exploração de serviços de hotelaria ou pousada, independentemente da potência nominal total dos transformadores; ou quando, em instalações permanentes para a prática de atividades esportivas ou parques de exposições agropecuárias, a carga instalada dos refletores utilizados na iluminação dos locais for igual ou superior a 2/3 (dois terços) da carga instalada total.

(Art. 100, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

236- O que se compreende por área de veraneio ou turismo?

Considera-se área de veraneio ou turismo aquela oficialmente reconhecida como estância balneária, hidromineral, climática ou turística. (Art. 100, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

237- Até que período devem ser aplicados a tarifa do grupo B ou o retorno ao faturamento do grupo A?

Devem ser realizados até o segundo ciclo de faturamento subsequente à formalização da opção de faturamento.

(Art. 100, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

238- Quando o consumidor poderá optar pela mudança para o grupo A?

Quando a unidade consumidora tiver carga instalada superior a 75 kW e for atendida por sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, o consumidor pode optar pela mudança para o grupo A, com aplicação da tarifa do subgrupo AS.

(Art. 101, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

239- Qual a periodicidade do faturamento?

O faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal.

(Art. 88, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

240- Quando a leitura for efetuada sem observar os intervalos de tempo estipulados, o faturamento da energia elétrica o que deverá ser observado?

Ultrapassado o limite máximo de 33 (trinta e três) dias, o consumo registrado deve ser proporcional ao número máximo de dias permitido, ajustando-se a leitura atual com base no consumo resultante; e não atingido o limite mínimo de 27 (vinte e sete) dias, deve ser faturado o consumo medido, vedada a aplicação do custo de disponibilidade.

(Art. 88, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

241- Em caso de migração de unidade consumidora para o ambiente livre como deverá ser feito o acerto do intervalo de leitura?

Caso o período de fornecimento seja inferior a 27 (vinte e sete) dias, o valor referente à demanda faturável final deve ser proporcionalizado pelo número de dias de efetivo fornecimento em relação ao período de 30 (trinta) dias.

(Art. 88, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

242- Quando a distribuidora deverá aplicar o custo de disponibilidade no faturamento final?

A distribuidora deve determinar o consumo e a demanda a serem considerados no faturamento final, aplicando o custo de disponibilidade somente se o intervalo de tempo decorrido no ciclo até a solicitação de encerramento for igual ou superior a 27 (vinte e sete) dias e considerando, para o faturamento da demanda, as cláusulas contratuais celebradas.

(Art. 88, § 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

243- Qual o prazo para emissão do faturamento final?

A distribuidora deve emitir o faturamento final em até 3 (três) dias úteis na área urbana e 5 (cinco) dias úteis na área rural, contados a partir do encerramento contratual.

(Art. 88, § 4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

244- A distribuidora pode efetuar cobrança adicional após o faturamento final?

Após o faturamento final a distribuidora não pode efetuar cobrança adicional decorrente de realização de leitura, ainda que efetuada no prazo para a emissão, sem prejuízo de cobranças complementares previstas nas normas vigentes, desde que identificadas antes do encerramento da relação contratual.

(Art. 88, § 5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

245- Como deve ser feita a compensação de eventuais créditos do consumidor?

Eventuais créditos a que o consumidor tenha direito e que não tenham sido compensados no faturamento final, devem ser restituídos pela distribuidora, de acordo com os prazos definidos na regulamentação, por meio de depósito em conta corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica de outra unidade consumidora do mesmo titular, conforme opção do consumidor.

(Art. 88, § 6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

246- O que deve ocorrer quando os créditos não puderem ser restituídos ao consumidor?

Após 60 (sessenta) meses da data do faturamento, os créditos que não puderem ser restituídos ao consumidor devem ser revertidos para a modicidade tarifária.

(Art. 88, § 7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

247- Como deverá ocorrer o faturamento realizado por leitura plurimensal?

O faturamento deve ser mensal, utilizando-se a leitura informada pelo consumidor, a leitura realizada pela distribuidora ou a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento.

(Art. 89, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

248- Em caso de unidade consumidora com histórico de faturamento inferior ao requerido como deve ser feito o faturamento?

A distribuidora deve utilizar a média aritmética dos valores faturados dos ciclos disponíveis ou, caso não haja histórico, o custo de disponibilidade e, quando cabível, os valores contratados.

(Art. 89, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

249- Caso a distribuidora não realize a leitura no ciclo de sua responsabilidade como deverá ocorrer o faturamento?

Deve ser faturado o custo de disponibilidade enquanto persistir a ausência de leitura, sem a possibilidade de futura compensação quando se verificar diferença positiva entre o valor medido e o faturado. (Art. 89, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

250- Em caso de retirada do medidor como deverá ser realizado o faturamento?

Em caso de retirada do medidor sem a sua imediata substituição, seja por motivo atribuível à distribuidora ou para fins de manutenção ou adequação técnica da unidade consumidora, o faturamento do período sem medição deve ser efetuado utilizando-se a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento.

(Art. 90, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

251- No caso de retirada do medido é possível a cobrança de consumo de energia e demanda de potência reativas excedentes?

Não deve ser aplicada a cobrança de consumo de energia e demanda de potência reativas excedentes.

(Art. 90, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

252- Nos casos em que a unidade consumidora permanecer por mais de 30 (trinta) dias sem o medidor ou demais equipamentos de medição, por qualquer motivo de responsabilidade exclusiva da distribuidora, como deverá ser efetuado o faturamento?

O faturamento subsequente deve ser efetuado com base no custo de disponibilidade ou no valor da demanda contratada.

(Art. 90 § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

253- Como devem ser estimados os valores de consumo de energia elétrica e de demanda de potência ativas para fins de faturamento?

Os valores de consumo de energia elétrica e de demanda de potência ativas devem ser estimados para fins de faturamento com base no período de utilização e na carga instalada, aplicando fatores de carga e de demanda típicos da atividade.

(Art. 91, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

254- Em caso de situação de emergência ou calamidade pública como deverá ser calculado o faturamento?

Caso a distribuidora não possa efetuar a leitura por motivo de situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente, ou motivo de força maior, comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL, o faturamento deve ser efetuado utilizando-se a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, desde que mantido o fornecimento regular à unidade consumidora.

(Art. 111, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

255- Por quanto tempo a distribuidora deve manter e disponibilizar a documentação nos casos de situação de emergência ou calamidade pública?

No mínimo por 5 (cinco) anos.

(Art. 111, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

256- A distribuidora deve disponibilizar, para consulta em tempo real ciclos de faturamento?

Sim, histórico de leitura e de faturamento arquivados em meio magnético relativo aos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento.

(Art.145, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Faturamento Incorreto

257- Em caso de faturamento de valores incorretos qual procedimento deverá ser observado pela distribuidora?

A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos: faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente; e faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação.

(Art. 113, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

258- No caso faturamento a menor ou ausência de faturamento como deverá ser feita a restituição?

A distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes.

(Art. 113, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

259- No caso de faturamento a maior como deverá ser feito a restituição?

A distribuidora deve providenciar a devolução das quantias recebidas indevidamente acrescidas de atualização monetária com base na variação do IGP-M e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados pro rata die, em valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

(Art. 113, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

260- Caso o valor a ser devolvido seja superior ao valor da fatura como deverá ser compensado o crédito?

O crédito remanescente deve ser compensado nos ciclos de faturamento subsequentes, sempre considerando o máximo de crédito possível em cada ciclo.

(Art. 113, § 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

261- O consumidor pode solicitar uma forma específica de reembolso em caso de faturamento a maior incorreto?

Quando houver solicitação específica do consumidor, a devolução deve ser efetuada por meio de depósito em conta-corrente ou cheque nominal.

(Art. 113, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

262- A distribuidora deverá informar ao consumidor sobre o faturamento incorreto?

A distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, a descrição do ocorrido, assim como os procedimentos a serem adotados para a compensação do faturamento.

(Art. 113, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

263- Em caso de alteração de titularidade da unidade consumidor há quem deve ser devolvido os valores do faturamento incorreto?

Os valores a serem pagos ou devolvidos devem ser atribuídos ao titular à época do faturamento incorreto.

(Art. 113, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

264- Qual a data de constatação do faturamento incorreto?

A data de constatação é a data do protocolo da solicitação ou reclamação quando realizada pelo consumidor.

(Art. 113, § 7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

265- Nos casos de faturamento pela média, o que a Distribuidora deve observar quando da regularização da leitura?

Verificar o consumo total medido desde a última leitura até regularização e calcular o consumo médio diário neste período; realizar o faturamento utilizando o resultado da multiplicação do consumo médio diário, por 30 (trinta) dias; calcular a diferença total de consumo, obtida pela subtração entre o consumo total medido no período e os consumos faturados pela média nos ciclos anteriores e o consumo faturado; caso o valor obtido seja negativo, providenciar a devolução ao consumidor, aplicando sobre a

diferença calculada a tarifa vigente à época do primeiro faturamento pela média do período, utilizando a data do referido faturamento como referência para atualização e juros; caso o valor obtido seja positivo: a) dividir o valor apurado pelo número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização; b) providenciar a cobrança do consumidor, do resultado da multiplicação entre o apurado na alínea “a” e o número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização, limitado ao período de 90 (noventa) dias.

(Art. 113, § 8º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

266- Caso a distribuidora tenha faturado valores incorretos por motivo atribuível ao consumidor, quais os procedimentos deverão ser observados?

No faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor das quantias recebidas indevidamente, no ciclo de faturamento posterior à constatação, correspondentes ao período faturado incorretamente; e no faturamento a menor: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas.

(Art. 114, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

267- Qual o prazo para fins de cobrança ou devolução do faturamento incorreto?

Os prazos máximos para fins de cobrança ou devolução devem observar o limite de 36 (trinta e seis) meses.

(Art. 114, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

268- Quando constatado declaração falsa de informação do consumidor quanto a faturamento a maior o que ocorrerá?

Quando caracterizado, pela distribuidora, declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade consumidora ou à finalidade real da utilização da energia elétrica, o consumidor não faz jus à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior.

(Art. 114, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Fornecimento a Título Precário

269- Quais as condições devem ser observadas para atendimento de unidades consumidoras localizadas em outra área de concessão ou permissão, a título precário?

O atendimento seja justificado técnica e economicamente, a decisão econômica se fundamente no critério do menor custo global, a existência de acordo entre as distribuidoras, contendo todas as condições comerciais e técnicas cabíveis, observados os procedimentos e padrões da distribuidora que prestar o atendimento, os contratos firmados para unidades consumidoras do grupo a devem ter prazo de vigência não superior a 12 (doze) meses, podendo ser automaticamente prorrogados e a tarifa a ser aplicada deve ser aquela homologada para a distribuidora que prestar o atendimento. A distribuidora que prestar o atendimento a título precário deve remeter cópia do acordo contendo as condições ajustadas à ANEEL, em até 30 (trinta) dias de sua celebração.

(Art. 53, I ao V e §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

270- O que deve a concessionária observar quando a distribuidora titular da área de concessão ou permissão assumir o atendimento da unidade consumidora?

Não haverá ônus para o consumidor em função de eventuais adequações necessárias, vedada a realização do atendimento por meio do uso ou compartilhamento das instalações de outra distribuidora ou cooperativa de eletrificação rural, os consumidores atendidos a título precário devem ser previamente notificados de forma escrita, específica e com entrega comprovada, sendo-lhes prestadas todas as informações atinentes à mudança das tarifas, indicadores, prazos e demais orientações comerciais e técnicas cabíveis. Após notificados os consumidores, a mudança de atendimento de todas as unidades consumidoras atendidas pelo mesmo alimentador deve ser efetivada no maior prazo obtido entre 180 dias a maior vigência contratual remanescente referente às unidades consumidoras do grupo A. Quando ocorrer solicitação de fornecimento no decurso do prazo da assunção do atendimento pela distribuidora titular, na mesma região geolétrica, o atendimento a título precário e a notificação estão sujeitos ao previsto neste parágrafo, assim como o prazo limite para a efetivação da mudança de atendimento.

(Art. 53, §2º, I, II, III, IV, *a* e *b* e V, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Fornecimento Provisório

271- Pode haver fornecimento provisório em consumidores em área de concessão?

A distribuidora pode atender, em caráter provisório, unidades consumidoras de caráter não permanente localizadas em sua área de concessão, sendo o atendimento condicionado à solicitação expressa do interessado e à disponibilidade de energia e potência.

(Art. 52, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

272- Quais as condições devem ser observadas para atendimento de eventos temporários (circos, parques de diversão, exposições, etc)?

São de responsabilidade do consumidor as despesas com a instalação e retirada de rede e ramais de caráter provisório, os custos dos serviços de ligação e de desligamento, bem como os reforços e melhoramentos necessários na rede existente, distribuidora pode exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado desses serviços e do consumo de energia elétrica ou da demanda de potência prevista, em até 3 (três) ciclos completos de faturamento, devendo realizar a cobrança ou a devolução de eventuais diferenças sempre que instalar os equipamentos de medição na unidade consumidora e devem ser considerados como despesa os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e os aplicados que não tenham viabilidade técnica de retirada, bem como os demais custos, tais como: mão-de-obra para instalação; retirada; ligação; desligamento e transporte.

(Art. 52,1º, I ao III, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

273- Quais as condições devem ser observadas para atendimento de assentamentos irregulares ocupados por população de baixa renda?

Deve ser realizado como forma de reduzir o risco de danos e acidentes a pessoas, bens ou instalações do sistema elétrico e de combater o uso irregular da energia elétrica, a distribuidora executará as obras às suas expensas, ressalvado o disposto no § 8º do art. 47, devendo, preferencialmente, disponibilizar aos consumidores opções de padrões de entrada de energia de baixo custo e de fácil instalação, a distribuidora pode adotar soluções técnicas ou comerciais alternativas, mediante apresentação das devidas justificativas para avaliação e autorização prévia da ANEEL e existência de solicitação ou anuência expressa do poder público competente. Os consumidores atendidos devem ser previamente notificados, de forma escrita, do caráter provisório do atendimento e das condições técnicas e comerciais pertinentes, bem como da possibilidade de conversão do atendimento provisório em definitivo, da eventual necessidade de remoção da rede de distribuição de energia elétrica após a decisão final sobre a situação do assentamento.

(Art. 52, §2º, I ao IV e §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

274- Poderá ser solicitada a conversão do fornecimento provisório em definitivo?

O interessado poderá solicitar a conversão do fornecimento provisório em definitivo, devendo a distribuidora verificar a necessidade de restituir valores pagos a maior, conforme o caso, no prazo de até 90 (noventa) dias da solicitação, com a devida atualização pelo IGP-M, considerando o orçamento à época, a carga, demanda e tarifas atuais, bem como a necessidade de obra adicional, custos de retirada não incorridos e aproveitamento da obra já realizada no atendimento provisório.

(Art. 52, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Iluminação Pública

275- O que se entende por iluminação pública?

A iluminação pública é o serviço público que tem por objetivo exclusivo prover de claridade os logradouros públicos, de forma periódica, contínua ou eventual.

(Art. 2º, XXXIX, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

276- O que são instalações de iluminação pública?

Instalações de iluminação pública constituem o conjunto de equipamentos utilizados exclusivamente na prestação do serviço de iluminação pública.

(Art. 2º, XLIV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

277- A quem compete a implantação das instalações de iluminação pública?

A elaboração de projeto, a implantação, expansão, operação e manutenção das instalações de iluminação pública são de responsabilidade do poder público municipal ou distrital, ou ainda de quem tenha recebido deste a delegação para prestar tais serviços. Ressalta-se que a responsabilidade referente a implantação da rede iluminação pública inclui todos os custos referentes à ampliação de capacidade ou

reforma de subestações, alimentadores e linhas já existentes, quando necessárias ao atendimento das instalações.

(Art. 21, caput e §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

278- A distribuidora poderá, em alguma hipótese, prestar os serviços referentes à iluminação pública?

A distribuidora poderá prestar os serviços referentes à iluminação pública mediante celebração de contrato específico para tal fim, ficando a pessoa jurídica de direito público responsável pelas despesas decorrentes.

(Art. 21, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

279- Caso o fornecimento de energia elétrica para iluminação pública seja efetuado a partir de circuito exclusivo, como deverá proceder a distribuidora?

No caso de fornecimento efetuado a partir de circuito exclusivo, a distribuidora deve instalar os respectivos equipamentos de medição, quando houver conveniência técnica ou solicitação do Poder Público.

(Art. 22, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

280- A quem caberá a análise das reclamações formuladas pelo Poder Público referente à iluminação pública?

As reclamações formuladas pelo Poder Público com relação à iluminação pública devem ser analisadas pela agência estadual conveniada, ou ainda pela ANEEL, apenas no que concerne às cláusulas contidas no respectivo contrato acordado entre as partes.

(Art. 23, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

281- Para fins de faturamento da energia elétrica destinada à iluminação pública, qual é o tempo a ser considerado para consumo diário?

Para fins de faturamento da energia elétrica destinada à iluminação pública ou à iluminação de vias internas de condomínios, o tempo a ser considerado para consumo diário deve ser de 11 (onze) horas e 52 (cinquenta e dois) minutos, ressalvado o caso de logradouros que necessitem de iluminação permanente, em que o tempo é de 24 (vinte e quatro) horas por dia do período de fornecimento. Ressalta-se que o tempo a ser considerado para consumo diário pode ser diferente do acima estabelecido, após estudo realizado pelo consumidor e a distribuidora junto ao Observatório Nacional, devidamente aprovado pela ANEEL.

(Art. 24, caput e §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

282- Qual é a tarifa aplicável ao fornecimento de energia elétrica para iluminação pública?

A tarifa aplicável ao fornecimento de energia elétrica para iluminação pública é a Tarifa B4a.

(Art. 24, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

283- Como deve ser calculada a energia elétrica consumida pelos equipamentos auxiliares de iluminação pública?

Para fins de faturamento, a energia elétrica consumida pelos equipamentos auxiliares de iluminação pública deve ser calculada com base nas normas específicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), em dados do fabricante dos equipamentos ou em ensaios realizados em laboratórios credenciados por órgão oficial, devendo as condições pactuadas constarem do contrato.

(Art. 25, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

284- Como deve proceder a distribuidora no caso de serem instalados equipamentos automáticos de controle de carga que reduzam o consumo de energia elétrica do sistema de iluminação pública?

Caso sejam instalados equipamentos automáticos de controle de carga que reduzam o consumo de energia elétrica do sistema de iluminação pública, devidamente comprovado e reconhecido por órgão oficial e competente, a distribuidora deve proceder à revisão da estimativa de consumo e considerar a redução proporcionada por tais equipamentos. Salienta-se que a implantação do sistema de equipamento automático de controle de carga deve ser precedida de apresentação de projeto técnico específico à distribuidora.

(Art. 26, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

285- A quem a distribuidora deve transferir o sistema de iluminação pública registrado como Ativo Imobilizado em Serviço – AIS?

A distribuidora deve transferir o sistema de iluminação pública registrado como Ativo Imobilizado em Serviço – AIS à pessoa jurídica de direito público competente.

(Art. 218, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

286- Como deve ser realizada a transferência à pessoa jurídica de direito público competente?

A transferência à pessoa jurídica de direito público competente deve ser realizada sem ônus, observados os procedimentos técnicos e contábeis para a transferência estabelecidos em resolução específica.

(Art. 218, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

287- Quais condições devem ser observadas até que as instalações de iluminação pública sejam transferidas?

O ponto de entrega se situará no bulbo da lâmpada, a distribuidora é responsável apenas pela execução e custeio dos serviços de operação e manutenção; e a tarifa aplicável ao fornecimento de energia elétrica para iluminação pública é a tarifa B4b.

(Art. 218, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

288- Quais prazos máximos a distribuidora deve observar?

Até 14 de março de 2011: elaboração de plano de repasse às pessoas jurídicas de direito público competente dos ativos referidos no caput e das minutas dos aditivos

aos respectivos contratos de fornecimento de energia elétrica em vigor; até 1º de julho de 2012: encaminhamento da proposta da distribuidora à pessoa jurídica de direito público competente, com as respectivas minutas dos termos contratuais a serem firmados e com relatório detalhando o AIS, por município, e apresentando, se for o caso, o relatório que demonstre e comprove a constituição desses ativos com os Recursos Vinculados à Obrigações Vinculadas ao Serviço Público (Obrigações Especiais); até 1º de março de 2013: encaminhamento à ANEEL do relatório conclusivo do resultado das negociações, por município, e o seu cronograma de implementação; até 1º de agosto de 2014: encaminhamento à ANEEL do relatório de acompanhamento da transferência de ativos, objeto das negociações, por município; até 31 de dezembro de 2014: conclusão da transferência dos ativos; e. – até 1º de março de 2015: encaminhamento à ANEEL do relatório final de transferência dos ativos, por município. (Art. 218, § 4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

289- Como a distribuidora deve agir quando há modificação no contrato?

A distribuidora deve informar aos consumidores que o Contrato de Adesão sofreu alterações e que uma via atualizada pode ser reencaminhada aos consumidores titulares de unidades consumidoras do grupo B que desejem receber essa nova versão (Art. 219, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Impedimento de acesso

290- Em caso de impedimento de acesso para fins de leitura, como deve ser feito o faturamento?

Os valores faturáveis de energia elétrica e de demanda de potência, ativas e reativas excedentes, devem ser as respectivas médias aritméticas dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento anteriores à constatação do impedimento, exceto para a demanda de potência ativa cujo montante faturável deve ser o valor contratado, quando cabível.

(Art. 87, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

291- Quantos ciclos consecutivos e completos de faturamento podem ser aplicados em caso de impedimento de acesso?

O procedimento pode ser aplicado por até 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo a distribuidora, tão logo seja caracterizado o impedimento, comunicar ao consumidor, por escrito, sobre a obrigação de manter livre o acesso à unidade consumidora e da possibilidade da suspensão do fornecimento.

(Art. 87, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

292- No caso de o consumidor persistir com impedimento de acesso cabe a Distribuidora proceder de qual forma?

A partir do quarto ciclo de faturamento, persistindo o impedimento de acesso, a distribuidora deve faturar exclusivamente o custo de disponibilidade ou a demanda contratada, conforme o caso. (Art. 87, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

293- O acerto de faturamento deve ser realizado até quando?

Deve ser realizado até o segundo faturamento subsequente à regularização da leitura, descontadas as grandezas faturadas ou o consumo equivalente ao custo de disponibilidade do sistema, quando for o caso, aplicando-se a tarifa vigente.

(Art. 87, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Inadimplemento

294- Quais acréscimos ocorrerão na hipótese de atraso no pagamento da fatura (nota fiscal/conta de energia elétrica)?

Na hipótese de atraso no pagamento da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica ou Fatura emitida pela distribuidora, sem prejuízo da legislação vigente, faculta-se a cobrança de multa, atualização monetária com base na variação do IGP-M e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados pro rata die.

(Art. 126, caput, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

295- Qual o percentual máximo para a cobrança de multa?

Para a cobrança de multa, deve-se observar o percentual máximo de 2% (dois por cento)

(Art. 126, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

296- Há exceção de incidência de multa e juros sobre o valor total da fatura?

A Contribuição de Iluminação Pública – CIP, a qual se sujeita às multas, atualizações e juros de mora estabelecidos na legislação específica; os valores relativos à cobrança de atividades acessórias ou atípicas, contribuições ou doações de interesse social, as multas e juros de períodos anteriores.

(Art. 126, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

297- A distribuidora pode exigir o oferecimento de garantias, limitadas ao valor inadimplido? Há exceções?

Quando do inadimplemento do consumidor de mais de uma fatura mensal em um período de 12 (doze) meses, sem prejuízo da exigibilidade de quitação dos débitos, faculta-se à distribuidora exigir o oferecimento de garantias, limitadas ao valor inadimplido. Não se aplica ao consumidor que seja prestador de serviços públicos essenciais ou cuja unidade consumidora pertença à classe residencial ou subclasse rural residencial da classe rural.

(Art. 127, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

298- O que a distribuidora pode exigir no caso de consumidor potencialmente livre?

No caso de consumidor potencialmente livre, a distribuidora pode exigir, alternativamente, a apresentação de Contrato de Compra de Energia no ambiente de contratação livre.

(Art. 127, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

299- Quais as modalidades de garantias?

As garantias devem ser mediante depósito-caução em espécie, seguro ou carta fiança, a critério do consumidor, e vigorar pelos 11 (onze) meses que sucederem a penúltima fatura inadimplida.

(Art. 127, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

300- Como será feita a garantia mediante depósito-caução?

Quando oferecidos mediante depósito-caução em espécie, os valores correspondentes às garantias devem ser creditados nas faturas subsequentes, ao seu término, e atualizados pelo IGP-M.

(Art. 127, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

301- Como a distribuidora deve notificar o consumidor?

Para a exigência prevista no § 2º, a distribuidora deve notificar o consumidor, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, informando os valores em atraso, com os acréscimos cabíveis, assim como a possibilidade de encerramento da relação de consumo decorrente da não quitação dos débitos.

(Art. 127, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

302- Qual medida será adotada caso a distribuidora descumpra a regulamentação?

O descumprimento das obrigações dispostas neste artigo enseja a suspensão do fornecimento da unidade consumidora ou o impedimento de sua religação.

(Art. 127, §7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

303- Quando houver débitos decorrentes da prestação do serviço público de energia elétrica, a distribuidora pode condicionar à quitação as quais débitos?

A ligação ou alteração da titularidade solicitadas por quem tenha débitos no mesmo ou em outro local de sua área de concessão; e 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.

(Art. 128, I, II, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Informações Complementares

304- Qual o prazo que distribuidora deverá desenvolver e incluir em suas normas técnicas opções de redes de distribuição e de padrões de entrada de energia de baixo custo para os empreendimentos habitacionais de interesse social, de que trata o art. 47?

A distribuidora deve desenvolver e incluir em suas normas técnicas, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias a partir da publicação desta Resolução, opções de redes de distribuição e de padrões de entrada de energia de baixo custo para os empreendimentos habitacionais de interesse social, de que trata o art. 47.

(Art. 214, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

305- Os Contratos de Fornecimento vigentes quando celebrados entre a distribuidora local e consumidores potencialmente livres, especiais ou livres devem ser substituídos pelo Contrato de Compra de Energia Regulada - CCER?

Sim, os Contratos de Fornecimento vigentes - quando celebrados entre a distribuidora local e consumidores potencialmente livres, especiais ou livres - devem ser substituídos pelo Contrato de Compra de Energia Regulada - CCER e, conforme o caso, por: I – Contrato de Conexão às Instalações de Distribuição - CCD, quando o proprietário das instalações de conexão for uma distribuidora; II – Contrato de Conexão às Instalações de Transmissão - CCT, quando o proprietário das instalações de conexão for uma concessionária de serviço público de transmissão; III – Contratos de Uso do Sistema de Distribuição - CUSD, conforme regulamentação específica; e IV – Contratos de Uso do Sistema de Transmissão - CUST, conforme regulamentação específica.

(Art. 215, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

306- Para a substituição dos Contratos de Fornecimento, nas hipóteses previstas no art. 215, devem ser observados quais prazos e condições?

Para a substituição dos Contratos de Fornecimento, nas hipóteses previstas no art. 215, devem ser observados I – quando se tratar de consumidores potencialmente livres, em até 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta Resolução, adotando-se para suas vigências o prazo restante do contrato de fornecimento ora vigente, salvo acordo diverso entre as partes; II – na hipótese de não haver tarifa de uso compatível com a modalidade tarifária horária contratada por consumidor potencialmente livre, em até 180 (cento e oitenta) dias da publicação da respectiva tarifa, adotando-se como vigência o prazo restante do contrato de fornecimento em vigor, salvo acordo diverso entre as partes; III – quando se tratar de consumidores especiais ou livres, no término da vigência de cada Contrato de Fornecimento, quando ocorrido após 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta Resolução, sendo vedada a renovação.

(Art. 215, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

307- Demais Contratos de Fornecimento vigentes quando celebrados entre consumidores e outros agentes que não sejam a distribuidora local devem, na forma disposta pelo inciso III do § 1º do art. 215, ser substituídos pelo Contrato de Compra de Energia no Ambiente de Contratação Livre – CCEAL? E por quais outros contratos?

Sim devem ser substituídos pelo Contrato de Compra de Energia no Ambiente de Contratação Livre – CCEAL e por: I – Contratos de Conexão e de Uso do Sistema, obrigatoriamente, conforme o disposto nos incisos I a IV do caput; e II – Contrato de Compra de Energia Regulada – CCER, caso aplicável, observado o disposto pelo art. 29.

(Art. 215, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

308- Os Contratos de Fornecimento cuja vigência tenha prazo indeterminado devem ser substituídos em até 360 (trezentos e sessenta) dias da publicação desta Resolução.

Sim, devem ser substituídos em até 360 (trezentos e sessenta) dias da publicação desta Resolução.

(Art. 215, § 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

309- Enquanto os Contratos de Fornecimento e CUSD estiverem concomitantemente em vigor, deve ser utilizada a TUSD-Consumidores-Livres para a apuração da demanda de potência reativa excedente, nos termos definidos pelos arts. 96 e 97?

Sim.

(Art. 215, § 4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

310- Qual o prazo que a distribuidora deve encaminhar ao consumidor a minuta dos novos contratos?

A distribuidora deve, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do encerramento do Contrato de Fornecimento, encaminhar ao consumidor a minuta dos novos contratos.

(Art. 215, § 5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

311- Os Contratos de Compra de Energia de que trata a Resolução ANEEL nº 665, de 2002, devem ser substituídos pelo respectivo CCER no término de suas vigências?

Sim, os Contratos de Compra de Energia de que trata a Resolução ANEEL nº 665, de 2002, devem ser substituídos pelo respectivo CCER no término de suas vigências, quando ocorrido após 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta resolução, sendo vedada a renovação.

(Art. 215, § 6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

312- Quando da celebração do CCER (Contrato de Compra de Energia Regulada) para a data contratada para o início do atendimento, o que deverá ser observado?

Deverá ser observado: o prazo limite de 28 de fevereiro de 2011, quando tratar-se da contratação do montante de energia elétrica pelo total medido; ou II – o prazo necessário à implementação do processo pela distribuidora, limitado a 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta Resolução, quando tratar-se da contratação do montante de energia elétrica por sua fixação média mensal (MWmédio) A alteração da contratação do montante de energia elétrica pelo total medido para sua fixação média mensal (MWmédio) está condicionada ao prazo estabelecido no inciso II.

(Art. 21, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

313- Até 28 de fevereiro de 2011, deverão ser observadas as novas disposições regulamentares atinentes à?

Forma de contratação única da demanda de potência e do MUSD, assim como de sua redução; e condições rescisórias do Contrato de Fornecimento e do CUSD.

(Art. 217, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

314- Tornam-se exigíveis as disposições relacionadas à Forma de contratação única da demanda de potência e do MUSD, assim como de sua redução; e condições rescisórias do Contrato de Fornecimento e do CUSD?

Sim, tornam-se exigíveis as disposições relacionadas à Forma de contratação única da demanda de potência e do MUSD, assim como de sua redução; e condições rescisórias do Contrato de Fornecimento e do CUSD.

(Art. 217, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

315- A exigibilidade disposições relacionadas à Forma de contratação única da demanda de potência e do MUSD, assim como de sua redução; e condições rescisórias do Contrato de Fornecimento e do CUSD precedente está condicionada à celebração prévia do aditivo contratual correspondente?

Sim, essa exigibilidade está condicionada à celebração prévia do aditivo contratual correspondente, salvo recusa injustificada do consumidor, a ser comprovada pela distribuidora.

(Art. 217, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

316- Quando a TSEE não é aplicada?

Não será aplicada a TSEE para as unidades consumidoras classificadas na Subclasse Residencial Baixa Renda nos termos da Lei no 10.438, de 26 de abril de 2002, e que os moradores não atendam ao disposto nos arts. 8º e 28 desta Resolução, de acordo com a média móvel mensal de consumo dos últimos 12 (doze) ciclos de faturamento.

(Art. 221 da Resolução ANEEL nº 414/2010)

317- Quando houver omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Resolução, qual a base legal a ser aplicada?

As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Resolução serão resolvidos e decididos pela ANEEL.

(Art. 225 da Resolução ANEEL nº 414/2010)

318- Como ficará estabelecido o calendário?

A distribuidora deve organizar e manter atualizado o calendário com as datas fixadas para a leitura dos medidores, apresentação e vencimento da fatura, assim como de eventual suspensão do fornecimento.

(Art.147 da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Irregularidade e Recuperação de Receita

319- Qual o procedimento a ser adotado pela distribuidora na ocorrência de indício de procedimento irregular?

A distribuidora deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização e apuração do consumo não faturado ou faturado a menor.

(Art. 129, caput, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

320- A quem deve ser entregue uma cópia do TOI?

Uma cópia do Termo de Ocorrência e Inspeção –TOI deve ser entregue ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, no ato da sua emissão, mediante recibo.

(Art. 129, I, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

321- O que é considerada perícia técnica?

É a atividade desenvolvida pelo órgão metrológico ou entidade por ele delegada ou terceiro legalmente habilitado com vistas a examinar e certificar as condições físicas em que se encontra um determinado sistema ou equipamento de medição.

(Art. 2º, LIV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

322- Qual o prazo máximo de cobrança de fatura em atraso?

O prazo máximo de cobrança de faturas em atraso é de 60 (sessenta) meses.

(Art. 128, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

323- Quando a distribuidora deve enviar a ANEEL o relatório de acompanhamento de inadimplência?

A distribuidora deve enviar mensalmente à ANEEL, até o último dia útil do segundo mês subsequente ao mês de referência, o relatório de acompanhamento de inadimplência das unidades consumidoras, conforme modelo disposto no Anexo VII.

(Art. 128, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

324- Quais providências a distribuidora deve adotar para apuração de consumo não faturado ou faturado a menor?

Na ocorrência de indício de procedimento irregular, a distribuidora deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização e apuração do consumo não faturado ou faturado a menor.

(Art. 129, caput, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

325- O consumidor pode solicitar, antes da data previamente informada pela distribuidora, novo agendamento?

O consumidor pode solicitar, antes da data previamente informada pela distribuidora, uma única vez, novo agendamento para realização da avaliação técnica do equipamento.

(Art. 129, §8º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

326- O que ocorrerá caso o consumidor não compareça à data previamente informada?

Caso o consumidor não compareça à data previamente informada, faculta-se à distribuidora seguir cronograma próprio para realização da avaliação técnica do equipamento.

(Art. 129, §9º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

327- Qual a responsabilidade do consumidor comprovada a irregularidade nos equipamentos de medição?

Comprovada a irregularidade nos equipamentos de medição, o consumidor será responsável pelos custos de frete e da perícia técnica, caso tenha optado por ela, devendo a distribuidora informá-lo previamente destes custos, vedada a cobrança de demais custos.

(Art. 129, §10º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

328- O que a distribuidora deve apurar, para proceder à recuperação da receita, quando ficar comprovado a ocorrência de procedimento irregular?

Comprovado o procedimento irregular, para proceder à recuperação da receita, a distribuidora deve apurar as diferenças entre os valores efetivamente faturados e aqueles apurados por meio de um dos critérios descritos nos incisos a seguir, aplicáveis de forma sucessiva.

(Art. 130, caput, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

329- Como a distribuidora age nos casos de recuperação da receita?

Nos casos de recuperação da receita, a distribuidora pode cobrar, adicionalmente, o custo administrativo incorrido com a realização de inspeção in loco, segundo o grupo tarifário e o tipo de fornecimento da unidade consumidora, conforme valores estabelecidos em resolução específica.

(Art. 131, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

330- Qual o período de duração para fins de recuperação da receita?

O período de duração, para fins de recuperação da receita, no caso da prática comprovada de procedimentos irregulares ou de deficiência de medição decorrente de aumento de carga à revelia, deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de energia elétrica e demanda de potência, respeitados os limites instituídos neste artigo.

(Art. 132, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

331- Na impossibilidade de a distribuidora identificar o período de duração da irregularidade, qual o período limitado de cobrança?

Na impossibilidade de a distribuidora identificar o período de duração da irregularidade, mediante a utilização dos critérios citados no caput, o período de cobrança fica limitado a 6 (seis) ciclos, imediatamente anteriores à constatação da irregularidade.

(Art. 132, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

332- A retroatividade de aplicação da recuperação da receita fica restrita a que?

A retroatividade de aplicação da recuperação da receita disposta no caput fica restrita à última inspeção nos equipamentos de medição da distribuidora, não considerados o procedimento de leitura regular ou outros serviços comerciais e emergenciais.

(Art. 132, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

333- Como será feita a medição agrupada?

No caso de medição agrupada, não se considera restrição, para apuração das diferenças não faturadas, a intervenção da distribuidora realizada em equipamento distinto daquele no qual se constatou a irregularidade.

(Art. 132, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

334- Qual o prazo máximo de cobrança retroativa?

O prazo máximo de cobrança retroativa é de 36 (trinta e seis) meses.

(Art. 132, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

335- Quais elementos nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito?

Ocorrência constatada, memória descritiva dos cálculos do valor apurado referente às diferenças de consumos de energia elétrica e de demandas de potências ativas e reativas excedentes, consoante os critérios fixados nesta Resolução, elementos de apuração da ocorrência, incluindo as informações da medição fiscalizadora, quando for o caso, critérios adotados na compensação do faturamento, – direito de reclamação previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo e tarifa(s) utilizada(s)

(Art. 133, caput, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

336- Qual o prazo para a notificação?

Caso haja discordância em relação à cobrança ou devolução dos respectivos valores, o consumidor pode apresentar reclamação, por escrito, à distribuidora, a ser realizada em até 30 (trinta) dias da notificação.

(Art. 133, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

337- Qual o prazo máximo para apuração dos valores?

O prazo máximo para apuração dos valores, informação e apresentação da fatura ao consumidor nos casos de procedimentos irregulares ou deficiência de medição é de 36 (trinta e seis) meses a partir da emissão do TOI.

(Art. 133, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

338- Qual o período de testes a distribuidora deve aplicar?

A distribuidora deve aplicar o período de testes, com duração de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, com o propósito de permitir a adequação da demanda contratada e a escolha da modalidade tarifária.

(Art. 134, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

339- O que faculta ao consumidor?

Durante o período de testes, novos acréscimos de demanda; e ao final do período de testes, redução de até 50% (cinquenta por cento) da demanda adicional ou inicial contratada, devendo, nos casos de acréscimo de demanda, resultar em um montante superior a 105% (cento e cinco por cento) da demanda contratada anteriormente.

(Art. 134, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

340- A distribuidora pode dilatar o período de testes?

A distribuidora pode dilatar o período de testes, mediante solicitação justificada do consumidor.

(Art. 134, §7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

341- A distribuidora deve conceder um período de ajustes para adequação do fator de potência para unidades consumidoras do grupo A, com duração de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, quando ocorrer?

Início do fornecimento, alteração do sistema de medição para medição horária apropriada, solicitação de inclusão na modalidade tarifária horossazonal decorrente de opção de faturamento ou mudança de grupo tarifário.

(Art. 135, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

342- A distribuidora pode dilatar o período de ajustes mediante solicitação fundamentada do consumidor?

Sim, a distribuidora pode dilatar o período de ajustes mediante solicitação fundamentada do consumidor.

(Art. 135, §º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Leitura

343- Qual o prazo para a realização das leituras?

A distribuidora deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura.

(Art. 84, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

344- Em casos excepcionais quais os prazos para a leitura?

Para o primeiro faturamento da unidade consumidora, ou havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras podem ser realizadas, excepcionalmente, em intervalos de no mínimo 15 (quinze) e no máximo 47 (quarenta e sete) dias.

(Art. 84, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

345- O consumidor deve ser informado no caso de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário?

O consumidor deve ser informado, por escrito, com antecedência mínima de um ciclo de faturamento, facultada a inclusão de mensagem na fatura de energia elétrica.

(Art. 84, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

346- Em caso de consumidor especial ou livre qual o prazo da leitura?

Tratando-se de unidade consumidora sob titularidade de consumidor especial ou livre, o intervalo de leitura deve corresponder ao mês civil.

(Art. 84, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

347- No caso de encerramento contratual qual o prazo para efetuar a leitura?

Para o faturamento final, no caso de encerramento contratual, a distribuidora deve efetuar a leitura em até 3 (três) dias úteis na área urbana e 5 (cinco) dias úteis na área rural, contados a partir do encerramento contratual.

(Art. 84, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

348- A distribuidora pode utilizar outro meios de leitura?

Mediante anuência do consumidor, para o faturamento final a distribuidora pode utilizar a leitura efetuada pelo mesmo ou estimar o consumo e demanda finais utilizando a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, proporcionalizando o consumo de acordo com o número de dias decorridos no ciclo até a data de solicitação do encerramento.

(Art. 84, §5, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

349- Quando poderá ocorrer a realização alternativamente da leitura?

Prévia concordância do consumidor; por escrito; leitura plurimensal; impedimento de acesso; situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente, ou motivo de força maior, comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL,; ou prévia autorização da ANEEL, emitida com base em pedido fundamentado da distribuidora

(Art. 85, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

350- O consumidor pode solicitar mudança no intervalo de leitura?

O pedido de mudança de intervalo de leitura deve explicitar as peculiaridades existentes que justifiquem de fato tal distinção, podendo referir-se a toda ou parte da área de concessão ou de permissão da distribuidora.

(Art. 85, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

351- Qual o período para efetuar leitura em unidades consumidoras do grupo B localizadas em área rural?

A distribuidora pode efetuar as leituras em intervalos de até 12 (doze) ciclos consecutivos.

(Art. 86, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

352- Os consumidores do grupo B devem ser informados acerca da leitura plurimensal?

A adoção da leitura plurimensal deve ser precedida de divulgação aos consumidores envolvidos, permitindo-lhes o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

(Art. 86, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

353- Caso o consumidor não efetue a leitura mensal como deverá ser feito o faturamento?

Deverá ser realizado pela média dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento.

(Art. 86, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

354- Quando a distribuidora deve realizar a leitura no ciclo subsequente?

Sempre que o consumidor não efetuar a leitura por 2 (dois) ciclos consecutivos.

(Art. 86, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Ligação

355- Quais são os prazos máximos estabelecidos para a ligação da unidade consumidora? Como é feita a contagem do prazo?

A ligação da unidade consumidora ou adequação da ligação existente deve ser efetuada de acordo com os prazos máximos a seguir fixados:

I – 2 (dois) dias úteis para unidade consumidora do grupo B, localizada em área urbana;

II – 5 (cinco) dias úteis para unidade consumidora do grupo B, localizada em área rural;
e

III – 7 (sete) dias úteis para unidade consumidora do grupo A.

Os prazos fixados pela da Resolução ANEEL nº 414/2010 devem ser contados a partir da data da aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

(Art. 31, I, II, III, Parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Notificação

356- Quais são as condições que devem ser observadas pela distribuidora para a suspensão do fornecimento de energia elétrica?

Para a notificação da suspensão do fornecimento à unidade consumidora, a distribuidora deve observar as seguintes condições: (i) a notificação deve ser escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na fatura, com antecedência mínima de: 3 (três) dias, por razões de ordem técnica ou de segurança e 15 (quinze) dias, nos casos de inadimplemento; (ii) deve haver a informação do prazo para encerramento das relações contratuais, e (iii) deve haver a informação da cobrança do custo de disponibilidade.

(Art. 173, caput e seus incisos, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

357- Como deverá ser efetuada a notificação a consumidor que preste serviço público ou essencial à população?

A notificação a consumidor que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo deve ser feita ao Poder Público local ou ao Poder Executivo Estadual/Distrital, de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

(Art. 173, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

358- Como deverá ser efetuada a notificação ao consumidor que seja usuário de equipamento de autonomia limitada, vital à preservação de sua vida?

A notificação a consumidor titular de unidade consumidora, devidamente cadastrada junto à distribuidora, onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, deve ser feita de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

(Art. 173, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

359- Na suspensão imediata do fornecimento por razões emergenciais o consumidor deverá ser posteriormente notificado?

Na suspensão imediata do fornecimento, motivada pela caracterização de situação emergencial, a distribuidora deve notificar o consumidor do prazo para encerramento das relações contratuais, e da cobrança do custo de disponibilidade, de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

(Art. 173, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Obras de Responsabilidade do Interessado

360- O interessado, individualmente ou em conjunto, e a administração pública direta ou indireta podem optar pela execução das obras de extensão, reforço ou modificação da rede existente?

Sim, para as obras de responsabilidade das distribuidoras executadas pelo interessado, a distribuidora deve verificar o menor valor entre: - custo da obra comprovado pelo interessado, orçamento entregue pela distribuidora; e encargo de responsabilidade da distribuidora, nos casos de obras com participação financeira.

(Art. 37, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

361- As obras de responsabilidade das distribuidoras executadas pelo interessado deve ser restituída?

A distribuidora deve restituir ao interessado o menor valor verificado, por meio de depósito em conta corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica, conforme opção do consumidor, no prazo de até 3 (três) meses após a data de aprovação do comissionamento da obra e recebimento, atualizado a partir desta data pelo

igp-m e acrescido de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês.

(Art. 37, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

362- Quais condições devem ser observadas na execução da obra pelo interessado?

Devem ser observadas as seguintes condições:

A obra pode ser executada por terceiro legalmente habilitado, previamente qualificado e com registro no competente conselho de classe, contratado pelo interessado.

A distribuidora deve disponibilizar ao interessado as normas, os padrões técnicos e demais informações técnicas pertinentes quando solicitadas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a solicitação, devendo, no mínimo:

-Orientar quanto ao cumprimento de exigências estabelecidas, fornecer as especificações técnicas de materiais e equipamentos; informar os requisitos de segurança e proteção;

-Informar que a obra será fiscalizada antes do seu recebimento; e alertar que a não-conformidade com as normas e os padrões implica a recusa do recebimento das instalações e da ligação da unidade consumidora, até que sejam atendidos os requisitos estabelecidos no projeto aprovado.

-Informar, por escrito, a relação de documentos necessários para a incorporação da obra e comprovação dos respectivos custos pelo interessado.

A distribuidora tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias para informar ao interessado o resultado do comissionamento das obras executadas após a solicitação do interessado, indicando as eventuais ressalvas e, ocorrendo reprovação, os respectivos motivos e as providências corretivas necessárias;

em caso de reprovação do comissionamento, o interessado pode solicitar novo comissionamento, observado o prazo, exceto quando ficar caracterizado que a distribuidora não tenha informado previamente os motivos de reprovação existentes no comissionamento anterior, sendo que, neste caso, o prazo de novo comissionamento é de 10 (dez) dias;

Os materiais e equipamentos utilizados na execução direta da obra pelo interessado devem ser novos e atender às especificações fornecidas pela distribuidora, acompanhados das respectivas notas fiscais e termos de garantia dos fabricantes, sendo vedada a utilização de materiais ou equipamentos reformados ou reaproveitados;

Todos os procedimentos vinculados ao disposto nos incisos ii, iii e iv deste parágrafo, inclusive vistoria e comissionamento para fins de incorporação aos bens e instalações da distribuidora, devem ser realizados sem ônus para o interessado, ressalvadas as disposições específicas desta resolução;

A execução da obra pelo interessado não pode vincular-se à exigência de fornecimento de quaisquer equipamentos ou serviços pela distribuidora, exceto aqueles previstos nos tópicos anteriores.

As obras executadas pelo interessado devem ser previamente acordadas entre este e a distribuidora; e nos casos de reforços ou de modificações em redes existentes, a distribuidora deve fornecer autorização por escrito ao interessado, informando data, hora e prazo compatíveis com a execução dos serviços.

(Art. 37, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

363- Quais são as obras que são de custeio exclusivo do consumidor?

Extensão de rede de reserva;

- melhoria de qualidade ou continuidade do fornecimento em níveis superiores aos fixados pela ANEEL;
- melhorias de aspectos estéticos;

- empreendimentos habitacionais para fins urbanos;
 - infraestrutura básica das redes de distribuição de energia elétrica internas aos empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras;
 - fornecimento provisório;
 - deslocamento ou remoção de poste e de rede.
- (Art. 44, I ao VII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

364- Quais custos devem ser incluídos?

Devem ser incluídos todos os custos referentes à ampliação de capacidade ou reforma de subestações, alimentadores e linhas já existentes, quando necessárias ao atendimento do pedido do consumidor.

(Art.44, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

365- Do que depende o deferimento do pedido do consumidor de realização de obra?

O atendimento de pedido nas condições previstas neste artigo depende da verificação, pela distribuidora, da conveniência técnica para sua efetivação.

(Art.44, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

4. Pode a concessionária realizar obras?

366- A distribuidora, por solicitação expressa do consumidor, pode realizar obras com vistas a disponibilizar-lhe o remanejamento automático de sua carga em casos de contingência, proporcionando padrões de continuidade do fornecimento de energia elétrica superiores aos estabelecidos pela ANEEL.

(Art. 46, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

367- Quais as observações para a realização de obras pelo fornecedor?

O uso adicional e imediato do sistema deve ser disponibilizado por meio da automatização de manobras em redes de distribuição ou ainda pela instalação de dispositivos de manobra da distribuidora dentro da propriedade do consumidor, desde que por este expressamente autorizado; (art. 46, I)

- o custo pelo uso adicional contratado, em montantes equivalentes aos valores contratados de demanda ou uso do sistema de distribuição, deve ser remunerado pelo consumidor mediante a aplicação, respectivamente, da tarifa de demanda ou TUSD nos postos tarifários correspondentes; (TUSD - tarifa de uso do sistema de distribuição: valor monetário unitário determinado pela ANEEL, em R\$/MWh ou em R\$/kW, utilizado para efetuar o faturamento mensal de usuários do sistema de distribuição de energia elétrica pelo uso do sistema. (art. 46, II e art. 2º, LXXV, b))
- é vedada a utilização exclusiva da rede, à exceção do trecho onde esteja conectada a carga a ser transferida ; (art. 46, III)
- o investimento necessário à implementação do descrito no *caput* deve ser custeado integralmente pelo consumidor; (art. 46, IV)
- a implementação condiciona-se ao atendimento dos padrões técnicos estabelecidos pela distribuidora e à viabilidade do sistema elétrico onde se localizar a

unidade consumidora, sendo vedada quando incorrer em prejuízo ao fornecimento de outras unidades consumidoras; (art. 46, V)

- quando da implementação das condições previstas neste artigo, estas devem constar do contrato de fornecimento ou de uso do sistema de distribuição.

(Art. 46, VI da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Orçamento e obras para viabilização do fornecimento

368- O que compreende o posto de transformação?

Compreende o transformador de distribuição e seus acessórios, tais como os dispositivos de manobra, controle, proteção e demais materiais necessários para as obras civis e estruturas de montagem.

(Art. 2º, LVII-A, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

369- Qual o prazo estabelecido para a distribuidora atender à solicitação de consumidor que diga respeito a fornecimento inicial, aumento ou redução de carga, alteração de tensão?

A distribuidora tem o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação do consumidor, para respondê-lo, elaborar estudos, orçamentos, projetos e informá-lo, por escrito, quando:

I – inexistir rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora;

II – a rede necessitar de reforma ou ampliação;

III – o fornecimento depender de construção de ramal subterrâneo; ou

IV – a unidade consumidora tiver equipamentos que, pelas características de funcionamento ou potência, possam prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores.

(Art. 32, caput, incisos I, II, III, IV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

370- Qual o prazo estabelecido para a distribuidora atender à solicitação de consumidor, quando houver necessidade prévia de execução de estudos, obras de reforço ou ampliação na Rede Básica de energia elétrica?

Havendo necessidade de execução de estudos, obras de reforço ou ampliação na Rede Básica ou instalações de outros agentes, o prazo mencionado deverá observar as disposições estabelecidas pelos Procedimentos de Distribuição ou Procedimentos de Rede.

(Art. 32, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

371- Antes de realizar a solicitação de fornecimento inicial, aumento ou redução de carga, alteração de tensão, o consumidor poderá formular consulta à distribuidora? Qual o prazo para a distribuidora responder à consulta do consumidor?

Faculta-se ao consumidor interessado formular à distribuidora, previamente à solicitação, uma consulta sobre aumento de carga, alteração do nível de tensão ou

sobre a viabilidade do fornecimento, em um ou mais locais de interesse, a qual deverá ser respondida a título de informação.

Neste caso, a consulta deverá ser respondida no prazo e nas demais condições estabelecidas para as solicitações, podendo ser realizada de forma estimada, conter outras informações julgadas necessárias pela distribuidora e ser atualizada quando da efetiva solicitação.

(Art. 32, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

372- Em qual situação o prazo de resposta – de 30 (trinta) dias, estipulado para a distribuidora atender à solicitação de consumidor, poderá ser suspenso?

O prazo de 30 (trinta) dias para responder à solicitação feita por consumidor poderá ser suspenso no caso do interessado não apresentar as informações sob sua responsabilidade ou não forem obtidas pela distribuidora as informações ou autorizações da autoridade competente, desde que estritamente necessárias à realização dos estudos, projeto e orçamento, devendo o interessado ser comunicado previamente à suspensão e o prazo ser continuado imediatamente após sanadas as pendências.

(Art. 32, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

373- O que deve conter no documento formal encaminhado pela distribuidora em resposta à solicitação de consumidor de fornecimento inicial, aumento ou redução de carga, alteração de tensão?

No documento formal encaminhado pela distribuidora ao interessado, devem ser informados as condições de fornecimento, requisitos técnicos e respectivos prazos, contendo:

I – obrigatoriamente:

- a) relação das obras e serviços necessários, no sistema de distribuição;
- b) prazo de conclusão das obras, observado o disposto nos arts. 34 e 35;
- c) características do sistema de distribuição acessado e do ponto de entrega, incluindo requisitos técnicos, como tensão nominal de fornecimento.
- d) condições e opções do interessado nos termos do art. 33.

II – adicionalmente, quando couber:

- a) orçamento da obra com o respectivo prazo de validade, contendo a memória de cálculo dos custos orçados, do encargo de responsabilidade da distribuidora e da participação financeira do consumidor;
- b) cronograma físico-financeiro para execução das obras;
- c) cálculo do fator de demanda, conforme o § 7º do art. 43;
- d) detalhamento da aplicação dos descontos a que se refere o § 9º do art. 43;
- e) detalhamento da aplicação da proporção entre a demanda a ser atendida ou acrescida, no caso de aumento de carga, e a demanda a ser disponibilizada pelas obras de extensão, reforço ou melhoria na rede, conforme disposto no art. 43.
- f) informações gerais relacionadas ao local da ligação, como tipo de terreno, faixa de passagem, características mecânicas das instalações, sistemas de proteção, controle e telecomunicações disponíveis;
- g) obrigações do interessado;

- h) classificação da atividade;
 - i) tarifas aplicáveis;
 - j) limites e indicadores de continuidade;
 - k) especificação dos contratos a serem celebrados; e
 - l) reforços ou ampliações necessários na Rede Básica ou instalações de outros agentes, incluindo, conforme o caso, cronograma de execução fundamentado em parecer de acesso emitido pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico - ONS.
 - m) relação de licenças e autorizações de responsabilidade do interessado e de responsabilidade da distribuidora; e
 - n) canais para atendimento técnico e comercial, capacitados para prestar os esclarecimentos e informações solicitados, conforme o tipo de obra a ser realizado e os contratos a serem celebrados.
- (Art. 32, §1º, I e II, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

374- Quando o atendimento da solicitação do consumidor depender da execução de obras que não sejam de responsabilidade da distribuidora, qual o prazo limite estabelecido para resposta?

A distribuidora de energia elétrica deve esclarecer ao interessado, no prazo de 30 (trinta) dias, as situações em que o atendimento da solicitação depende de obras que não são de responsabilidade da distribuidora, informando quais obras e de quem é a responsabilidade.

(Art. 32, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

375- O consumidor pode ter acesso aos estudos que serviram de base para a definição das condições de fornecimento de energia elétrica?

Sim. O consumidor que tiver interesse, poderá solicitar à distribuidora, que deverá disponibilizar os estudos que serviram de base para a definição das condições de fornecimento.

(Art. 32, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

376- Quais os prazos máximos estabelecidos para que a distribuidora conclua as obras necessárias ao atendimento de uma solicitação do consumidor interessado?

A distribuidora tem os prazos máximos a seguir estabelecidos para conclusão das obras de atendimento da solicitação do interessado:

I – 60 (sessenta) dias, quando tratar-se exclusivamente de obras na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação; e

II – 120 (cento e vinte) dias, quando tratar-se de obras com dimensão de até 1 (um) quilômetro na rede de distribuição aérea de tensão primária, incluindo nesta distância a complementação de fases na rede existente e, se for o caso, as obras do inciso I.

Demais situações não abrangidas nos incisos I e II, devem ser executadas de acordo com o cronograma da distribuidora, observados, quando houver, prazos específicos estabelecidos na legislação vigente.

Sempre que solicitado pelo interessado a distribuidora deverá informar, por escrito ou por outro meio acordado, em até 3 (três) dias úteis, o relatório de estado da obra e, se for o caso, a relação das licenças e autorizações ainda não obtidas e demais informações pertinentes.

(Art. 34, I, II, §1º, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

377- Quais são as hipóteses de suspensão de prazos de início ou conclusão de obras a cargo da distribuidora de energia elétrica?

Os prazos estabelecidos ou pactuados, para início e conclusão das obras a cargo da distribuidora de energia elétrica, devem ser suspensos, quando:

I – o interessado não apresentar as informações ou não tiver executado as obras sob sua responsabilidade, desde que tais obras inviabilizem a execução das obras pela distribuidora;

II – cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação de autoridade competente;

III – não for obtida a servidão de passagem ou via de acesso necessária à execução dos trabalhos; ou

IV – em casos fortuitos ou de força maior.

O consumidor interessado deverá ser comunicado previamente sobre os motivos que ensejaram a suspensão, devendo o prazo ser continuado imediatamente após sanadas as pendências.

(Art. 35, I, II, III, e Parágrafo único, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

378- No início do fornecimento quais valores a distribuidora deve calcular e informar ao consumidor?

Valores correspondentes à energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes, sem efetuar a cobrança.

(Art. 135, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Ouvidoria

379- Em quais casos o consumidor pode contatar a ouvidoria da distribuidora?

Quando houver ouvidoria, vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação ou reclamação feita para a distribuidora, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, a qual deve instaurar processo para a sua apuração.

(Art. 201, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

380- Qual é o prazo que a ouvidoria tem para comunicar ao consumidor as providências adotadas frente à sua solicitação?

Em até 15 (quinze) dias, cientificando ainda sobre a possibilidade de contatar diretamente a agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, a ANEEL, caso a discordância persista.

(Art. 201, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

381- No caso de reclamações relacionadas com a cobrança de diferenças apuradas, o que fica vedado exclusivamente para o débito questionado até a efetiva resposta da ouvidoria?

I - o condicionamento à quitação do débito;

II - a realização da suspensão de fornecimento por inadimplemento;

III - a adoção de outras medidas prejudiciais ao consumidor.

Neste caso, o consumidor deve manter a adimplência sobre os demais pagamentos não relacionados ao objeto reclamado.

(Art. 201, §§ 2º e 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Ponto de Entrega

382- O que é ponto de entrega?

O ponto de entrega é a conexão do sistema elétrico da distribuidora com a unidade consumidora e situa-se no limite da via pública com a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora.

(Art. 14, *caput*, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

383- Em quais hipóteses que a conexão do sistema elétrico da distribuidora com a unidade consumidora não caracteriza o ponto de entrega?

Não será ponto de entrega quando ocorrer uma das hipóteses abaixo mencionadas:

- existir propriedade de terceiros, em área urbana, entre a via pública e a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora, caso em que o ponto de entrega se situará no limite da via pública com a primeira propriedade;
- a unidade consumidora, em área rural, for atendida em tensão secundária de distribuição, caso em que o ponto de entrega se situará no local de consumo, ainda que dentro da propriedade do consumidor;
- a unidade consumidora, em área rural, for atendida em tensão primária de distribuição e a rede elétrica da distribuidora não atravessar a propriedade do consumidor, caso em que o ponto de entrega se situará na primeira estrutura na propriedade do consumidor;
- a unidade consumidora, em área rural, for atendida em tensão primária de distribuição e a rede elétrica da distribuidora atravessar a propriedade do consumidor, caso em que o ponto de entrega se situará na primeira estrutura de derivação da rede nessa propriedade;
- tratar-se de rede de propriedade do consumidor, com ato autorizativo do Poder Concedente, caso em que o ponto de entrega se situará na primeira estrutura dessa rede;
- tratar-se de condomínio horizontal, onde a rede elétrica interna não seja de propriedade da distribuidora, caso em que o ponto de entrega se situará no limite da via pública com o condomínio horizontal;
- tratar-se de condomínio horizontal, onde a rede elétrica interna seja de propriedade da distribuidora, caso em que o ponto de entrega se situará no limite da via interna com a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora ;

- tratar-se de fornecimento a edificações com múltiplas unidades consumidoras, em que os equipamentos de transformação da distribuidora estejam instalados no interior da propriedade, caso em que o ponto de entrega se situará na entrada do barramento geral;
- tratar-se de ativos de iluminação pública, pertencentes ao Poder Público Municipal, caso em que o ponto de entrega se situará na conexão da rede elétrica da distribuidora com as instalações elétricas de iluminação pública;
- quando a distribuidora atender novo interessado a partir do ramal de entrada de outro consumidor, o ponto de entrega de sua unidade consumidora deve ser deslocado para o ponto de derivação.

(Art. 14, I ao IX e §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

384- Onde se situará o ponto de entrega se o consumidor houver interesse em ser atendido por ramal de entrada subterrâneo?

Havendo interesse do consumidor em ser atendido por ramal de entrada subterrâneo a partir de poste de propriedade da distribuidora, observadas a viabilidade técnica e as normas da distribuidora, o ponto de entrega se situará na conexão deste ramal com a rede da distribuidora, desde que esse ramal não ultrapasse propriedades de terceiros ou vias públicas, exceto calçadas. Nesse caso, o consumidor assume integralmente os custos adicionais decorrentes e de eventuais modificações futuras, bem como se responsabiliza pela obtenção de autorização do poder público para execução da obra de sua responsabilidade.

(Art. 14, §§2º e 3º da Resolução ANEEL nº 414/2010)

385- Quando o ponto de entrega poderá se situar dentro da propriedade do consumidor?

O ponto de entrega pode se situar dentro da propriedade do consumidor por conveniência técnica.

(Art. 14, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

386- Qual a finalidade das providências que devem ser adotadas pela distribuidora no fornecimento do sistema elétrico?

A distribuidora deve adotar todas as providências com vistas a viabilizar o fornecimento, operar e manter o seu sistema elétrico até o ponto de entrega, caracterizado como o limite de sua responsabilidade, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

(Art. 15, *caput*, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

387- Quem é o responsável pelas instalações necessárias ao abaixamento da tensão?

O consumidor titular de unidade consumidora do grupo A é responsável pelas instalações necessárias não só ao abaixamento da tensão, como também ao transporte de energia e proteção dos sistemas, além do ponto de entrega.

(Art. 15, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Posto Tarifário

388- O que é posto tarifário ponta?

É o período composto por 3 (três) horas diárias consecutivas definidas pela distribuidora considerando a curva de carga de seu sistema elétrico, aprovado pela ANEEL para toda a área de concessão ou permissão, com exceção feita aos sábados, domingos, terça-feira de carnaval, sexta-feira da Paixão, Corpus Christi, e os seguintes feriados: (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012) Dia e mês Feriados nacionais Leis federais 01 de janeiro Confraternização Universal 662, de 06/04/1949 21 de abril Tiradentes 662, de 06/04/1949 01 de maio Dia do Trabalho 662, de 06/04/1949 07 de setembro Independência 662, de 06/04/1949 12 de outubro Nossa Senhora Aparecida 6.802, de 30/06/1980 02 de novembro Finados 662, de 06/04/1949 15 de novembro Proclamação da República 662, de 06/04/1949 25 de dezembro Natal 662, de 06/04/1949.

(Art 2º, LVIII, “a”, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

389- Como a definição dos postos tarifários ponta, intermediário e fora de ponta deve ser proposta pela distribuidora, para aprovação da ANEEL?

A aprovação dos postos tarifários ponta, intermediário e fora de ponta propostos pela distribuidora ocorre no momento da homologação de sua revisão tarifária periódica.

(Art. 59, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

390- O que é Posto tarifário fora de ponta?

É o período composto pelo conjunto das horas diárias consecutivas e complementares àquelas definidas nos postos ponta e, para o Grupo B, intermediário.

(Art 2º, LVIII, “c”, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

391- A ANEEL pode autorizar a aplicação de diferentes postos tarifários de ponta, intermediário e fora de ponta para uma mesma distribuidora, em decorrência das características operacionais de cada subsistema elétrico ou da necessidade de estimular a mudança do perfil de carga de unidades consumidoras?

Sim.

(Art. 59, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

392- O que é posto tarifário intermediário?

É o período de horas conjugado ao posto tarifário ponta, sendo uma hora imediatamente anterior e outra imediatamente posterior, aplicado para o Grupo B, admitida sua flexibilização conforme Módulo 7 dos Procedimentos de Regulação Tarifária.

(Art. 2º, LVIII, “b”, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

393- Como são definidos os postos tarifários?

A definição de um posto tarifário ponta diferenciado para cada subsistema elétrico, com adesão compulsória dos consumidores atendidos pela modalidade tarifária

horária e a definição de um posto tarifário ponta específico para determinadas unidades consumidoras, desde que anuído pelos consumidores.

(Art. 59, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Qualidade do Atendimento Comercial

394- Como devem ser apurados os padrões de atendimento comercial da distribuidora?

Os padrões de atendimento comercial da distribuidora devem ser apurados por meio de procedimentos auditáveis e que considerem desde o nível de coleta de dados do atendimento até sua transformação e armazenamento, devendo os registros dos atendimentos comerciais serem mantidos na distribuidora por período mínimo de 5 (cinco) anos, para uso da ANEEL.

(Art. 150, *caput* e parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

395- O que ocorre quando não forem cumpridos os prazos regulamentares para os padrões de atendimento comercial?

O não cumprimento dos prazos regulamentares para os padrões de atendimento comercial definidos no art. 148 obriga a distribuidora a calcular e efetuar crédito ao consumidor, em sua fatura de energia elétrica, em até dois meses após o mês de apuração.

(Art. 151, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

396- Qual o procedimento quando ocorrer violação de mais de um padrão de atendimento comercial no mês?

Quando ocorrer violação de mais de um padrão de atendimento comercial no mês, ou, ainda, em caso de violação do mesmo padrão comercial, mais de uma vez, deve ser considerada a soma dos créditos calculados para cada violação individual no período de apuração. O valor total a ser creditado ao consumidor, no período de apuração, deve ser limitado a 10 (dez) vezes o valor do encargo de uso do sistema de distribuição.

(Art. 151, §§1º e 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

397- Como se dá a contagem de prazos?

Para os atendimentos comerciais com prazo em dias úteis, considera-se que o prazo foi violado ainda que o serviço seja executado em dias não úteis imediatamente subsequentes ao término do prazo. Para os atendimentos comerciais com prazo em dias úteis, a contabilização do Pv deve ser realizada considerando-se a soma do prazo regulamentar com os dias corridos a partir do dia imediatamente subsequente ao do vencimento do prazo até o dia da efetiva execução do atendimento. Para os atendimentos comerciais com prazo regulamentado em dias úteis, quando o serviço for executado em fim de semana ou feriado, o prazo deve ser contabilizado como se a execução tivesse sido realizada no dia útil subsequente.

(Arts. 151, §§3º e 4º e 154, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

398- Como se dá o cálculo do valor a ser creditado ao consumidor em caso de descumprimento do prazo de religação da unidade consumidora?

Descumprido o prazo regulamentar para a religação da unidade consumidora, o valor a ser creditado ao consumidor deve ser o maior valor entre o crédito calculado para a suspensão indevida e o crédito calculado pela violação do prazo de religação. O valor total a ser creditado ao consumidor deve ser limitado a 10 (dez) vezes o valor do encargo de uso do sistema de distribuição.

Em caso de unidade consumidora sem histórico de faturamento, devem ser utilizados os valores do primeiro ciclo completo de faturamento para o cálculo do encargo de uso do sistema de distribuição, devendo o crédito ao consumidor ser efetuado no faturamento subsequente. Quando se tratar de empreendimentos de múltiplas unidades, o cálculo e o crédito deve ser realizado para cada unidade consumidora. No caso de consumidor inadimplente, os valores a ele creditados podem ser utilizados para abater débitos vencidos, desde que não haja manifestação em contrário por parte do consumidor. Quando o valor a ser creditado ao consumidor exceder o valor a ser faturado, o crédito remanescente deve ser realizado nos ciclos de faturamento subsequentes, sempre considerando o máximo crédito possível em cada ciclo, ou ainda, pago através de depósito em conta-corrente, cheque nominal ou ordem de pagamento, conforme opção do consumidor. A violação dos prazos regulamentares para os padrões de atendimento comercial deve ser desconsiderada para efeito de eventual crédito ao consumidor, quando for motivada por caso fortuito, de força maior ou se for decorrente da existência de situação de calamidade pública decretada por órgão competente ou no caso de culpa exclusiva do consumidor, desde que comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL.

A distribuidora deve manter registro para uso da ANEEL com, no mínimo, os seguintes dados: nome do consumidor favorecido, número da unidade consumidora, endereço da unidade consumidora, mês referente à constatação da violação, importância individual creditada ao consumidor e valores apurados dos padrões de atendimento comercial violados.

(Arts. 152, §§2º e 3º, 153, I ao VII, alíneas “a” à “f”. da Resolução ANEEL nº 414/2010)

399- Quais informações devem conter no extrato da apuração dos padrões dos indicadores comerciais de todas as unidades consumidoras?

A distribuidora deve enviar mensalmente à ANEEL, até o último dia útil do segundo mês de apuração subsequente ao mês de apuração, o extrato da apuração dos padrões dos indicadores comerciais de todas as unidades consumidoras, conforme modelo disposto no Anexo III, com as seguintes informações: número de atendimentos realizados no período de apuração, prazo médio de atendimento, número de atendimentos realizados acima dos prazos regulamentares e valores creditados aos consumidores, ainda que não tenham sido efetivamente faturados. A distribuidora deve certificar o processo de coleta dos dados e apuração dos padrões de atendimento comercial estabelecidos nesta Resolução, de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000.

(Arts. 154, I ao IV e 155, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

400- Quais informações devem as concessionárias apurar mensalmente?

A distribuidora deve apurar mensalmente as seguintes informações: por tipo de reclamação quantidade de reclamações recebidas, quantidade de reclamações procedentes, quantidade de reclamações improcedentes e prazo médio de solução das reclamações procedentes. Devem ser computadas as reclamações efetuadas por todos os meios disponibilizados pela distribuidora, tais como central de teleatendimento, postos fixos de atendimento, internet e correspondências.

(Art. 157, I ao IV e §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Religação da Unidade Consumidora

401- Em qual prazo a distribuidora deve restabelecer o fornecimento de energia?

A distribuidora deve restabelecer o fornecimento nos seguintes prazos, contados ininterruptamente no prazo de (i) 24 (vinte e quatro) horas, para religação normal de unidade consumidora localizada em área urbana; (ii) 48 (quarenta e oito) horas, para religação normal de unidade consumidora localizada em área rural; (iii) 4 (quatro) horas, para religação de urgência de unidade consumidora localizada em área urbana; e (iv) 8 (oito) horas, para religação de urgência de unidade consumidora localizada em área rural.

(Art. 176, I ao IV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

402- Caso seja constada a interrupção indevida do fornecimento qual prazo a distribuidora possui para religar a unidade consumidora?

Constatada a suspensão indevida do fornecimento, a distribuidora fica obrigada a efetuar a religação da unidade consumidora, sem ônus para o consumidor, em até 4 (quatro) horas da constatação, independentemente do momento em que esta ocorra, e creditar-lhe..

(Art. 176, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

403- Como deverá ser a contagem do prazo para efetivação da religação?

Para a religação normal deverá ocorrer a partir da comunicação de pagamento pelo consumidor, obrigando-se o consumidor a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação ou poderá se iniciar a partir da baixa do débito no sistema da distribuidora. Já para religação de urgência, a partir da solicitação, obrigando-se o consumidor a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação.

(Art. 176, §2º, I e II da Resolução ANEEL nº 414/2010)

404- Qual horário deverá ser utilizado para a distribuidora para realizar a execução da religação da unidade consumidora?

Para a execução da religação de unidade consumidora, a distribuidora deve adotar, no mínimo, o horário de 8h às 18h, em dias úteis.

(Art. 176, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

405- Quando se inicia a contagem dos prazos para religação?

A contagem dos prazos para religação se inicia com a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema da distribuidora ou com a solicitação para a religação quando estas ocorrerem em dias úteis, entre 8h e 18h.

(Art. 176, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

406- Quando se inicia a contagem do prazo quando a comunicação de pagamento ocorrer após as 18h ou em dia não útil?

Quando a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema da distribuidora ou a solicitação para a religação ocorrerem após as 18h ou em dia não útil, o início da contagem dos prazos se dá a partir das 8h da manhã do dia útil subsequente.

(Art. 176, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

407- O que a distribuidora deverá informar quando ocorrer a comunicação de pagamento ou solicitação para religação?

Quando da comunicação de pagamento ou da solicitação para a religação, a distribuidora deve informar ao consumidor interessado os valores, prazos para execução do serviço, assim como o período do dia em que são realizados os serviços relativos à religação normal e de urgência.

(Art. 176, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

408- Quais as consequências da religação da unidade consumidora à revelia da distribuidora?

A religação da unidade consumidora à revelia da distribuidora enseja nova suspensão do fornecimento de forma imediata, assim como a possibilidade de cobrança do custo administrativo de inspeção, conforme valores homologados pela ANEEL, e o faturamento de eventuais valores registrados e demais cobranças previstas.

(Art. 175, caput, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

409- Como se dará a cobrança do custo administrativo em caso de religação da unidade consumidora à revelia da distribuidora?

A cobrança do custo administrativo se dá com a comprovação da ocorrência mediante a emissão do TOI ou por meio de formulário próprio da distribuidora, devendo constar no mínimo as informações referentes à identificação do consumidor, ao endereço da unidade consumidora, ao código de identificação da unidade consumidora, à identificação e leitura do medidor, à data e hora da constatação da ocorrência, e à identificação e assinatura do funcionário da distribuidora. Ressalta-se que o formulário deve ser emitido em no mínimo 2 (duas) vias, devendo uma via ser entregue ao consumidor.

(Art. 175, §§1º e 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

410- Quando a distribuidora apenas proceder ao desligamento do disjuntor da unidade consumidora para a suspensão do fornecimento, poderá ser cobrado algum valor?

Quando a distribuidora apenas proceder com o desligamento do disjuntor da unidade consumidora para a suspensão do fornecimento, somente poderá cobrar o valor correspondente a 50% (cinquenta por cento) do custo administrativo de inspeção homologado pela ANEEL.

(Art. 175, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Responsabilidades das distribuidoras

411- Quais as responsabilidades da distribuidora?

A distribuidora é responsável, além das obrigações que precedem o início do fornecimento, pela prestação de serviço adequado a todos os seus consumidores, assim como pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.

(Art. 140, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

412- A distribuidora é obrigada a fornecer energia elétrica aos interessados cujas unidades consumidoras, localizados na área concedida ou permitida, sejam de caráter permanente?

Sim, desde que suas instalações elétricas satisfaçam às condições técnicas de segurança, proteção e operação adequadas, ressalvadas as exceções previstas na legislação aplicável.

(Art. 138, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

413- A distribuidora deve observar o princípio da isonomia nas relações com os consumidores?

Sim

(Art. 139, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

414- Quais as medidas as distribuidoras devem adotar caso o consumidor utilize em sua unidade consumidora carga susceptível a provocar danos ao sistema elétrico?

A distribuidora deverá exigir a instalação de equipamentos corretivos na unidade consumidora, no prazo informado pela distribuidora, ou o pagamento do valor das obras necessárias no sistema elétrico, destinadas à correção dos efeitos desses distúrbios, bem como deverá exigir o ressarcimento à distribuidora de indenizações por danos a equipamentos elétricos acarretados a outros consumidores, que, comprovadamente, tenham decorrido do uso da carga ou geração provocadora dos distúrbios.

(Art. 164, I e II, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

415- Em quais casos de entrega a distribuidora é obrigada a comunicar o consumidor de forma escrita?

A distribuidora é obrigada a comunicar ao consumidor, de forma escrita, específica e com entrega comprovada quanto às obras que realizará e o necessário prazo de conclusão, fornecendo, para tanto, o respectivo orçamento detalhado; e quanto ao prazo para a instalação de equipamentos corretivos na unidade consumidora, cujo descumprimento enseja a suspensão do fornecimento.

(Art. 164, §1º, I e II, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

416- Como a distribuidora deverá proceder em caso de ligação clandestina?

A distribuidora deve interromper o fornecimento, de forma imediata, quando constatada ligação clandestina que permita a utilização de energia elétrica, sem que haja relação de consumo. Quando por responsabilidade exclusiva do consumidor inexistir contrato vigente, a distribuidora deve efetuar a suspensão do fornecimento.

(Art. 168, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

417- Como a distribuidora deverá proceder em caso de fornecimento de energia elétrica a terceiros por parte de quem não possua outorga federal para fazê-lo?

Quando constatado o fornecimento de energia elétrica a terceiros por aquele que não possua outorga federal para distribuição de energia elétrica, a distribuidora deve interromper, de forma imediata, a interligação correspondente, ou, havendo impossibilidade técnica, suspender o fornecimento da unidade consumidora da qual provenha a interligação.

(Art. 169, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

418- Quando a distribuidora deverá suspender o fornecimento?

A distribuidora deve suspender imediatamente o fornecimento quando for constatada deficiência técnica ou de segurança na unidade consumidora que caracterize risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico.

(Art. 170, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

419- A distribuidora responde, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras?

A distribuidora responde independente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, nos termos do art. 203.

(Art. 210, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

420- Quando a distribuidora poderá eximir-se do dever de ressarcir?

Poderá eximir-se do dever de ressarcir quando: I – comprovar a inexistência de nexo causal, nos termos do art. 205, II – o consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s) sem aguardar o término do prazo para a verificação, salvo nos casos em que houver prévia autorização da distribuidora; III – comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir da unidade consumidora; IV – o prazo ficar suspenso por mais de 90 (noventa) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor, nos termos do §1º

do art. 207; V – comprovar a ocorrência de qualquer procedimento irregular, nos termos do art. 129, que tenha causado o dano reclamado, ou a religação da unidade consumidora à revelia; ou VI – comprovar que o dano reclamado foi ocasionado por interrupções associadas à situação de emergência ou de calamidade pública decretada por órgão competente, desde que comprovadas por meio documental ao consumidor. VII – antes da resposta da distribuidora, o solicitante manifestar a desistência em receber o ressarcimento pelo dano reclamado.

(Art. 210, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

421- A distribuidora deve ter norma interna que contemple os procedimentos para ressarcimento de danos?

Sim, a distribuidora deve ter norma interna que contemple os procedimentos para ressarcimento de danos, segundo as disposições deste regulamento, podendo inclusive estabelecer: I – o credenciamento de oficinas de inspeção e reparo; II – o aceite de orçamento de terceiros; e III – a reparação de forma direta ou por terceiros sob sua responsabilidade.

(Art. 211, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

422- Em caso de mudança das normas e padrões técnicos, como será feita a comunicação aos consumidores, fabricantes, distribuidores, comerciantes ?

As alterações das normas e padrões técnicos da distribuidora devem ser comunicadas aos consumidores, fabricantes, distribuidores, comerciantes de materiais e equipamentos padronizados, técnicos em instalações elétricas e demais interessados, por meio de jornal de grande circulação.

Adicionalmente, faculta-se à distribuidora comunicar as alterações por outros meios que permitam a adequada divulgação e orientação.

(Art.141, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

423- Qual o objetivo das campanhas implementadas pelas distribuidoras ?

A distribuidora deve 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 os cuidados especiais que a energia elétrica requer na sua utilização;

-Divulgar os direitos e deveres específicos do consumidor de energia elétrica; orientar sobre a utilização racional da energia elétrica;

-Informar ao consumidor, em particular e ao público em geral, sobre a importância do cadastramento da existência de equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana, -; e

-Divulgar outras orientações por determinação da ANEEL.

(Art.143 da Resolução ANEEL nº 414/2010)

424- A distribuidora deve promover ações de combate ao uso irregular da energia elétrica?

Sim, de forma permanente.

(Art.144 da Resolução ANEEL nº 414/2010)

425- Por quanto tempo as informações contidas no cadastro devem ser armazenadas ? Pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos de faturamento, sendo que, até que haja autorização expressa da ANEEL, as distribuidoras de energia elétrica devem organizar e manter, desde abril de 2002, o cadastro e os históricos de leitura e de faturamento da classe residencial, devendo, após autorização, manter apenas os dados referentes a abril de 2002.

(Art.145, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Responsabilidades do Consumidor

426- Segundo a Resolução N. 414/2010 da ANEEL – que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, qual a definição de consumidor e como se subdivide?

Consumidor: é toda pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento, a contratação de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos, sendo:

a) consumidor especial: agente da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica proveniente de empreendimentos de geração enquadrados no § 5º do art. 26 da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, para unidade consumidora ou unidades consumidoras reunidas por comunhão de interesses de fato ou de direito cuja carga seja maior ou igual a 500 kW e que não satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995;

b) consumidor livre: agente da CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica no ambiente de contratação livre para unidades consumidoras que satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei nº 9.074, de 1995; e c) consumidor potencialmente livre: aquele cujas unidades consumidoras satisfazem, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei nº 9.074, de 1995, porém não adquirem energia elétrica no ambiente de contratação livre.

(Art. 2º, XVII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

427- Quais as principais responsabilidades do consumidor?

O consumidor é responsável:

- pelos danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de defeitos na sua unidade consumidora, em razão de má utilização e conservação das instalações ou do uso inadequado da energia;
- pelas adaptações na unidade consumidora, necessárias ao recebimento dos equipamentos de medição decorrentes de mudança de grupo tarifário, exercício de opção de faturamento ou fruição do desconto tarifário;

- pelos danos causados aos equipamentos de medição ou ao sistema elétrico da distribuidora, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou deficiência técnica da unidade consumidora; e
 - pela custódia dos equipamentos de medição ou do TCCI da distribuidora, na qualidade de depositário a título gratuito, quando instalados no interior de sua propriedade.
- (Art. 167, I ao IV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

428- Quando a responsabilidade por danos causados aos equipamentos de medição externas serão atribuídas ao consumidor?

A responsabilidade por danos causados aos equipamentos de medição externa não pode ser atribuída ao consumidor, salvo nos casos de ação comprovada que lhe possa ser imputada.

(Art. 167, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

429- É necessário que o consumidor informe a distribuidora acerca do aumento da carga que exigirá a elevação de potência injetada?

Sim, o consumidor deve submeter previamente à apreciação da distribuidora o aumento da carga ou da geração instalada que exigirá a elevação da potência injetada ou da potência demandada, com vistas à verificação da necessidade de adequação do sistema elétrico.

(Art. 165, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

430- De quem é a responsabilidade por manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade consumidora?

É de responsabilidade do consumidor, após o ponto de entrega, manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade consumidora, de modo que as instalações internas que ficarem em desacordo com as normas e padrões predeterminadas, vigentes à época da primeira ligação da unidade consumidora, devem ser reformadas ou substituídas pelo consumidor.

(Art. 166, §1º da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Ressarcimento de Danos Elétricos

431- O que é ressarcimento de dano elétrico?

É a reposição do equipamento elétrico danificado, instalado em unidade consumidora, na mesma condição de funcionamento anterior à ocorrência constatada no sistema elétrico ou, alternativamente, indenização em valor monetário equivalente ao que seria necessário para fazê-lo retornar à referida condição, ou, ainda, substituição por equipamento equivalente;

(Art 2º, LXVIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

432- O que são lucros cessantes?

São os lucros esperados pelo consumidor e que o mesmo deixou de obter em face de ocorrência oriunda do fornecimento de energia elétrica.

(Art. 2º XLVIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

433- O que são danos emergentes?

É a lesão concreta que afeta o patrimônio do consumidor, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, de bens materiais que lhe pertencem em razão de perturbação do sistema elétrico.

(Art. 2º XVIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

434- O que é nexos de causalidade?

É a relação causal que determina o vínculo entre o evento causador e o dano reclamado.

(Art.2º, LIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

435- O que é perturbação no sistema elétrico?

É a modificação das condições que caracterizam a operação de um sistema elétrico fora da faixa de variação permitida para seus valores nominais, definidos nos regulamentos sobre qualidade dos serviços de energia elétrica vigentes.

(Art. 2º, LVI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

436- Compete às agências estaduais conveniadas e à ANEEL analisar os casos que tenham decisão judicial transitada em julgado?

Não.

(Art. 203, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

437- Compete às agências estaduais conveniadas e à ANEEL analisar as reclamações de ressarcimento por danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes? Isso excluiria a responsabilidade da distribuidora nesses casos?

Não compete às agências estaduais conveniadas e à ANEEL analisar as reclamações de ressarcimento por danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes, o que não exclui a responsabilidade da distribuidora nesses casos.

(Art. 203, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

438- Qual o prazo que o consumidor tem para solicitar o ressarcimento à distribuidora, pela ocorrência dano elétrico no equipamento? E quais elementos deverão ser fornecidos?

O consumidor tem até 90 (noventa) dias, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à distribuidora. Os elementos que deverão ser fornecidos são:

I – data e horário prováveis da ocorrência do dano; II – informações que demonstrem que o solicitante é o titular da unidade consumidora, ou seu representante legal; III – relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico; e IV – descrição e características gerais do equipamento danificado, tais como marca e modelo. V –

informação sobre o meio de comunicação de sua preferência, dentre os ofertados pela distribuidora.

(Art. 204, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

439- Como a solicitação de ressarcimento deve ser efetuada?

A solicitação de ressarcimento deverá ser efetuada por meio de atendimento telefônico, diretamente nos postos de atendimento presencial, via internet ou outros canais de comunicação disponibilizados pela distribuidora.

(Art. 204, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

440- Para cada solicitação de ressarcimento de dano elétrico, a distribuidora deve abrir um processo específico?

Sim, devendo a distribuidora manter os processos de ressarcimento de danos elétricos de que trata o Capítulo XVI em registro eletrônico ou impresso, de forma organizada e auditável, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) meses, contados da solicitação do consumidor.

(Arts. 145, § 3º e 204, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

441- A obrigação de ressarcimento se restringe aos danos elétricos informados no momento da solicitação? Pode o consumidor efetuar novas solicitações de ressarcimento de danos oriundos de uma mesma perturbação?

Sim, A obrigação de ressarcimento se restringe aos danos elétricos informados no momento da solicitação. O consumidor pode efetuar novas solicitações de ressarcimento de danos oriundos de uma mesma perturbação, desde que respeitado o prazo de 90 dias.

(Art. 204, § 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

442- Existe alguma hipótese que a distribuidora pode negar-se a receber pedido de ressarcimento de dano elétrico efetuado por titular, ou representante legal, de unidade consumidora?

Não, em nenhuma hipótese a distribuidora pode negar-se a receber pedido de ressarcimento de dano elétrico efetuado por titular, ou representante legal, de unidade consumidora.

(Art. 204, § 4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

443- A distribuidora pode receber pedido de ressarcimento de dano elétrico efetuado por representante sem procuração específica?

A seu critério, a distribuidora pode receber pedido de ressarcimento de dano elétrico efetuado por representante sem procuração específica, devendo, nesses casos, o ressarcimento ser efetuado diretamente ao titular da unidade consumidora.

(Art. 204, § 5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

444- Podem ser objeto de pedido de ressarcimento quaisquer equipamentos alimentados por energia elétrica conectados na unidade consumidora?

Sim, podem ser objeto de pedido de ressarcimento quaisquer equipamentos alimentados por energia elétrica conectados na unidade consumidora, sendo vedada a exigência de comprovação da propriedade do equipamento.

(Art. 204, § 6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

445- O que deve ser informado ao solicitante no ato da solicitação?

No ato da solicitação, a distribuidora deve informar ao solicitante: I – a obrigação de fornecer à distribuidora todas as informações requeridas para análise da solicitação, sempre que solicitado; II – a obrigação de permitir o acesso aos equipamentos objeto da solicitação e à unidade consumidora de sua responsabilidade quando devidamente requisitado pela distribuidora; III – a obrigação de não consertar o equipamento objeto da solicitação no período compreendido entre a ocorrência do dano e o fim do prazo para verificação, exceto sob prévia autorização da distribuidora. IV – o número do protocolo da solicitação ou do processo específico; V – os prazos para verificação, resposta e ressarcimento; e VI – se o consumidor está ou não autorizado a consertar o equipamento sem aguardar o término do prazo para verificação.

(Art. 204, § 7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

446-O que a distribuidora deve investigar, no processo de ressarcimento?

No processo de ressarcimento, a distribuidora deve investigar a existência do nexo de causalidade, considerando inclusive os registros de ocorrências na sua rede e observando os procedimentos dispostos no Módulo 9 do PRODIST.

(Art. 205, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

447-O uso de transformador depois do ponto de entrega descaracteriza o nexo de causalidade nem a obrigação de ressarcir o dano reclamado?

O uso de transformador depois do ponto de entrega não descaracteriza o nexo de causalidade nem a obrigação de ressarcir o dano reclamado.

(Art. 205, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

448-Todo o processo de ressarcimento deve ocorrer sem que o consumidor tenha que se deslocar do município onde se localiza a unidade consumidora, exceto por opção exclusiva do mesmo?

Sim.

(Art. 205, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

449- A distribuidora poderá solicitar do consumidor, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficina não credenciada ou um laudo e orçamento de oficina credenciada, sem que isso represente compromisso em ressarcir? O que deverá ser observado?

A distribuidora poderá solicitar do consumidor, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficina não credenciada ou um laudo e orçamento de oficina credenciada, sem que isso represente compromisso em ressarcir, observando que: I – as referidas oficinas devem estar localizadas no mesmo município da unidade consumidora, observando o

§2º do art. 205; II – a confirmação pelo laudo solicitado que o dano tem origem elétrica, por si só, gera obrigação de ressarcir, exceto se o mesmo também indicar que a fonte de alimentação elétrica não está danificada ou que o equipamento está em pleno funcionamento, ou ainda se a distribuidora comprovar que houve fraude na emissão do laudo; e III – no caso de a distribuidora requerer a apresentação de laudo técnico de oficina em município diverso daquele escolhido pelo consumidor, esta deve arcar integralmente com os custos de transporte.

(Art. 206, § 11º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

450- A distribuidora deve informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento?

Sim, a distribuidora deve informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento, por meio de documento padronizado, disponibilizado em até 15 (quinze) dias pelo meio de comunicação escolhido, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento.

(Art. 207, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

451- O prazo de 15 dias que a distribuidora tem para informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento, por meio de documento padronizado, poderá ficar suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor?

Esse prazo poderá ficar suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor, desde que tal pendência tenha sido informada por escrito e observadas as seguintes condições: I – inicia-se a pendência a partir da data de recebimento pelo consumidor do documento que solicita as informações, comprovada por meio documental; II – as informações requisitadas após a resposta não podem ser utilizadas para retificá-la; e III – o consumidor deve ser cientificado, sempre que houver pendência de sua responsabilidade, que a solicitação pode ser indeferida caso esta pendência dure mais que 90 (noventa) dias consecutivos.

(Art. 207, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

452- Quais informações deverão conter no documento que informa ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento feito pela Distribuidora?

O documento deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: I – identificação da unidade consumidora e de seu titular; II – data da solicitação, do seu número ou do processo específico; III – informação sobre o direito do consumidor em formular reclamação à ouvidoria da distribuidora com o respectivo telefone, endereço e demais canais de atendimento disponibilizados para contato, observado o disposto no §1º do art. 200; IV – no caso de indeferimento: um dos motivos listados no Módulo 9 do PRODIST, e a transcrição do dispositivo normativo que embasou o indeferimento; e V – no caso de deferimento: a forma de ressarcimento (conserto, substituição ou pagamento em moeda corrente) escolhida pela distribuidora e as informações necessárias ao ressarcimento.

(Art. 207, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

453- Qual o prazo, no caso de deferimento, a distribuidora deve efetuar o ressarcimento?

No caso de deferimento, a distribuidora deve efetuar o ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado em até 20 (vinte) dias, contados do vencimento do prazo disposto no art. 207 ou da resposta, o que ocorrer primeiro.

(Art. 208, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

454- Quais as formas de pagamento que o consumidor poderá optar, No caso do ressarcimento na modalidade de pagamento em moeda corrente?

No caso do ressarcimento na modalidade de pagamento em moeda corrente, o consumidor pode optar por depósito em conta bancária, cheque nominal, ordem bancária ou crédito na próxima fatura.

(Art. 208, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

455- Podem ser deduzidos do ressarcimento os débitos vencidos do consumidor a favor da distribuidora que não sejam objeto de contestação administrativa ou judicial?

Somente podem ser deduzidos do ressarcimento os débitos vencidos do consumidor a favor da distribuidora que não sejam objeto de contestação administrativa ou judicial, ficando vedada a redução do valor do ressarcimento em função da idade do equipamento.

(Art. 208 § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

456- Como deve ser atualizado o ressarcimento a ser pago em moeda corrente?

Deve ser atualizado pelo IGP-M, no período compreendido entre o segundo dia anterior ao vencimento do prazo disposto no caput e o segundo dia anterior à data da disponibilização do ressarcimento.

(Art. 208, § 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

457- É considerado ressarcimento o conserto parcial do bem danificado, de modo que este não retorne à condição anterior ao dano, nem o pagamento em moeda corrente em valor inferior ao conserto ou em valor inferior ao de um equipamento novo, quando o conserto for inviável?

Não é considerado ressarcimento o conserto parcial do bem danificado, de modo que este não retorne à condição anterior ao dano, nem o pagamento em moeda corrente em valor inferior ao conserto ou em valor inferior ao de um equipamento novo, quando o conserto for inviável.

(Art. 208, § 5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

458- A distribuidora poderá exigir a nota fiscal de conserto ou de compra para efetuar o ressarcimento em moeda corrente?

A distribuidora não pode exigir a nota fiscal de conserto ou de compra para efetuar o ressarcimento em moeda corrente, sendo suficiente a apresentação do orçamento do conserto ou levantamento de preços de um equipamento novo.

(Art. 208, § 6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

459- O prazo de 20 dias que distribuidora deverá efetuar o ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado, poderá ficar suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor? Sim, esse prazo poderá ficar suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor, caso seja requisitada pela distribuidora informação necessária ao ressarcimento, observando-se as condições previstas nos incisos I e II do §1º do art. 207.

(Art. 208, § 7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

460- A distribuidora deve fornecer cópia do processo específico do pedido de solicitação de ressarcimento de dano elétrico?

Quando solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve fornecer cópia do processo específico do pedido de solicitação de ressarcimento de dano elétrico em até 5 (cinco) dias úteis.

(Art. 209-A, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

461- O consumidor pode escolher se deseja receber o processo em meio físico ou digital?

Sim.

(Art. 209-A, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

462- A distribuidora deve manter os processos de ressarcimento de danos elétricos?

Sim em registro eletrônico ou impresso, de forma organizada e auditável, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) meses, contados da solicitação do consumidor.

(Art. 145, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Sazonalidade

463- Quem pode solicitar a sazonalidade e quais os requisitos necessários para seu reconhecimento perante a distribuidora?

A sazonalidade deve ser reconhecida pela distribuidora, para fins de faturamento, mediante solicitação do consumidor, observados os seguintes requisitos: (i) energia elétrica destinada à atividade que utilize matéria-prima advinda diretamente da agricultura, pecuária, pesca, ou, ainda, para fins de extração de sal ou de calcário, este destinado à agricultura; e (ii) verificação, nos 12 (doze) ciclos completos de faturamento anteriores ao da análise, de valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) para a relação entre a soma dos 4 (quatro) menores e a soma dos 4 (quatro) maiores consumos de energia elétrica ativa.

(Art. 10º, *caput*, I e II, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

464- Em qual periodicidade a distribuidora deverá verificar se permanecem as condições requeridas, após o reconhecimento da sazonalidade?

A cada 12 (doze) ciclos consecutivos de faturamento, a partir do mês em que for reconhecida a sazonalidade, a distribuidora deve verificar se permanecem as condições requeridas, devendo, em caso contrário, não mais considerar a unidade consumidora como sazonal. Decorridos 12 ciclos consecutivos de faturamento da suspensão do reconhecimento de sazonalidade ou de faturamento a partir da suspensão do reconhecimento da sazonalidade, o consumidor poderá solicitar à distribuidora uma nova análise.

(Art. 10º, §§1º e 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Serviços Essenciais

465- O que são considerados como serviços ou atividades essenciais?

São considerados serviços ou atividades essenciais aqueles cuja interrupção coloque em perigo iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população.

(Art. 11, *caput*, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

466- Quais são os serviços considerados essenciais desenvolvidos nas unidades consumidoras?

São considerados serviços essenciais (i) o tratamento e abastecimento de água; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis; (ii) assistência médica e hospitalar; (iii) unidades hospitalares, institutos médico-legais, centros de hemodiálise e de armazenamento de sangue, centros de produção, armazenamento e distribuição de vacinas e soros antídotos; (iv) funerários; (v) unidade operacional de transporte coletivo; (vi) captação e tratamento de esgoto e de lixo; (vii) unidade operacional de serviço público de telecomunicações; (viii) guarda, uso e controle de substâncias radioativas, equipamentos e materiais nucleares; (ix) processamento de dados ligados a serviços essenciais; (x) centro de controle público de tráfego aéreo, marítimo e urbano; (xi) instalações que atendam a sistema rodoviário e metroviário; (xii) unidade operacional de segurança pública, tais como, polícia militar, polícia civil e corpo de bombeiros; (xiii) câmaras de compensação bancária e unidades do Banco Central do Brasil; e (xiv) instalações de aduana.

(Art. 11, parágrafo único e incisos I ao XIV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

467- Serviço adequado satisfaz quais condições?

De regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

(Art.140, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

468- A atualidade compreende a modernidade das técnicas ?

Sim, do equipamento e das instalações e a sua conservação, assim como a melhoria e expansão do serviço.

(Art.140, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

469- O que não é caracterizado como descontinuidade do serviço?

A sua interrupção: em situação emergencial, assim caracterizada a deficiência técnica ou de segurança em instalações de unidade consumidora que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico ou, ainda, o caso fortuito ou de força maior; ou após prévia notificação, por razões de ordem técnica ou de segurança em instalações de unidade consumidora, ou pelo inadimplemento do consumidor, considerado o interesse da coletividade.

(Art.140, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Solicitação de Fornecimento

470- O que é solicitação de fornecimento?

É o ato voluntário do interessado na prestação do serviço público de fornecimento de energia ou conexão e uso do sistema elétrico da distribuidora, segundo disposto nas normas e nos respectivos contratos, efetivado pela alteração de titularidade de unidade consumidora que permanecer ligada ou ainda por sua ligação, quer seja nova ou existente.

(Art. 2º, LXXIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

471- Quando o consumidor interessado efetivar solicitação de fornecimento inicial, aumento ou redução de carga, alteração de tensão, entre outras, quais informações a distribuidora deve cientificá-lo e de modo se dá a entrega destas informações?

A distribuidora deverá cientificar o interessado quanto à:

I – obrigatoriedade, quando couber, de:

- a) observância, na unidade consumidora, das normas e padrões disponibilizados pela distribuidora, assim como daquelas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, naquilo que couber e não dispuser contrariamente à regulamentação da ANEEL;
- b) instalação, pelo interessado, quando exigido pela distribuidora, em locais apropriados de livre e fácil acesso, de caixas, quadros, painéis ou cubículos destinados à instalação de medidores, transformadores de medição e outros aparelhos da distribuidora necessários à medição de consumo de energia elétrica e demanda de potência, quando houver, e à proteção destas instalações;
- c) declaração descritiva da carga instalada na unidade consumidora;
- d) celebração prévia dos contratos pertinentes;
- e) aceitação dos termos do contrato de adesão pelo interessado;
- f) fornecimento de informações e documentação referentes às atividades desenvolvidas na unidade consumidora;
- g) apresentação dos documentos relativos à sua constituição, ao seu registro e do(s) seu(s) representante(s) legal(is), quando pessoa jurídica; e
- h) apresentação do Cadastro de Pessoa Física – CPF, desde que não esteja em situação cadastral cancelada ou anulada de acordo com Instrução Normativa da Receita Federal, e Carteira de Identidade ou, na inexistência desta, de outro documento de

identificação oficial com foto, e apenas o Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI no caso de indígenas.

i) manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à distribuidora.

II – necessidade eventual de:

a) execução de obras, serviços nas redes, instalação de equipamentos da distribuidora ou do interessado, conforme a tensão de fornecimento e a carga instalada a ser atendida;

b) construção, pelo interessado, em local de livre e fácil acesso, em condições adequadas de iluminação, ventilação e segurança, de compartimento destinado, exclusivamente, à instalação de equipamentos de transformação e proteção da distribuidora ou do interessado, necessários ao atendimento das unidades consumidoras da edificação;

c) obtenção de autorização federal para construção de rede destinada a uso exclusivo do interessado;

d) apresentação de licença ou declaração emitida pelo órgão competente quando a unidade consumidora ou a extensão de rede sob a responsabilidade do interessado, incluindo as obras de antecipação de que trata o art. 37, ocuparem áreas protegidas pela legislação, tais como unidades de conservação, reservas legais, áreas de preservação permanente, territórios indígenas e quilombolas, entre outros.

e) participação financeira do interessado, nos termos desta Resolução;

f) adoção, pelo interessado, de providências necessárias à obtenção de benefícios tarifários previstos em legislação;

g) aprovação do projeto de extensão de rede, reforço ou modificação da rede existente antes do início das obras;

h) apresentação de documento, com data, que comprove a propriedade ou posse do imóvel;

i) aprovação de projeto das instalações de entrada de energia, de acordo com as normas e padrões da distribuidora, observados os procedimentos e prazos estabelecidos nos incisos I e II do §1º do art. 27-B;

j) indicação de outro endereço atendido pelo serviço postal para entrega da fatura e demais correspondências, observado o disposto no art. 122.

k) a documentação de que trata a alínea “h” do inciso I deste artigo relativa ao cônjuge; A distribuidora deve entregar ao interessado, por escrito, tais informações referidas, e, além disto, manter cadastro específico para efeito de fiscalização.

(Art. 27, I e II, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

472- A distribuidora se submete a algum prazo para atender às solicitações de fornecimento inicial, aumento ou redução de carga, alteração de tensão, etc realizadas pelo interessado?

O prazo para atendimento sem ônus de qualquer espécie para o interessado deve obedecer, quando for o caso, ao plano de universalização aprovado pela ANEEL, ou, caso a Distribuidora ou o município estejam universalizados, aos prazos e condições estabelecidos na Resolução N. 414/2010 da ANEEL, ainda que haja a alocação de

recursos a título de subvenção econômica de programas de eletrificação rural implementados pela Administração Pública Federal, do Distrito Federal, dos Estados ou dos Municípios.

(Art. 27, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

473- No caso de solicitação efetuada pelo consumidor interessado, a distribuidora de energia elétrica pode ampliar o prazo de atendimento?

A distribuidora não poderá ampliar os prazos estipulados pela Resolução N. 414/2010 sob a justificativa de análise e avaliação de documentos. Por outro lado, a distribuidora de energia elétrica deve condicionar o atendimento à solicitação à efetiva apresentação das informações de responsabilidade do interessado, devendo este ser comunicado das pendências existentes após o protocolo de solicitação ou após a realização do procedimento de vistoria.

(Art. 27, §§1º,3º e 10º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

474- Em caso de medição externa, como deve proceder a distribuidora perante o consumidor interessado?

A distribuidora deve informar ao interessado, por escrito, se a medição será externa.

(Art. 27, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

475- O que a distribuidora deve informar ao interessado que solicitar o fornecimento ou a alteração de titularidade?

A distribuidora deverá informar ao interessado que solicitar o fornecimento ou a alteração de titularidade os critérios necessários para o enquadramento nas classes e subclasses existentes, bem como a classificação adotada de acordo com as informações e documentos fornecidos.

(Art. 27, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

476- Como devem proceder as unidades consumidoras que utilizam equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana para que seja feito o respectivo cadastro na distribuidora de energia elétrica?

As unidades consumidoras que utilizarem equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana serão cadastradas pela distribuidora, mediante solicitação expressa do titular da unidade consumidora, mediante apresentação de comprovação médica.

(Art. 27, §7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

477- Segundo a Resolução N. 414/2010 da ANEEL – que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, qual a definição de área urbana?

Área urbana é a parcela do território, contínua ou não, que esteja incluída no perímetro urbano pelo Plano Diretor ou por lei municipal específica.

(Art. 2º, inciso V, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

478- De que modo é realizado o atendimento feito pela distribuidora de energia elétrica em domicílios rurais com ligações monofásicas ou bifásicas, no caso de instalação do padrão de entrada, de ramal de conexão e instalações internas?

No atendimento de domicílios rurais com ligações monofásicas ou bifásicas, a instalação do padrão de entrada, ramal de conexão e instalações internas da unidade consumidora deve ser realizada pela distribuidora, sem ônus ao interessado, com recursos da Conta de Desenvolvimento Energético – CDE, a título de subvenção econômica, observadas as seguintes condições:

I – a instalação deve ser realizada de acordo com as normas e padrões da distribuidora;

II – a distribuidora deve informar ao interessado, no ato da solicitação de fornecimento, as condições para que a instalação seja realizada sem ônus;

III – o interessado deve declarar à distribuidora caso não tenha interesse ou já tenha instalado total ou parcialmente os itens de que trata o caput, não fazendo jus à qualquer espécie de ressarcimento para os itens já instalados;

IV – a instalação deve ser realizada de forma conjunta com a execução da obra de atendimento ao interessado ou, não havendo necessidade de execução de obra específica, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da solicitação, contemplando nesse prazo a vistoria e a ligação da unidade consumidora;

V – este procedimento não se aplica nos casos em que o próprio programa de eletrificação rural proceda com a instalação de que trata o caput; e

VI – o reembolso para a distribuidora dos custos incorridos será realizado conforme resolução específica.

(Art. 27 – A, I, II, III, IV, V, VI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

479- Qual o requisito para o atendimento em domicílios rurais de instalação do padrão de entrada, de ramal de conexão e de instalações internas ser realizado sem ônus para o consumidor?

Para que o atendimento seja realizado sem ônus para a unidade consumidora rural, o interessado deve pertencer a uma família inscrita no Cadastro Único, com data da última atualização cadastral não superior a 2 (dois) anos e renda familiar mensal per capita de até meio salário-mínimo ou renda familiar mensal de até 3 salários-mínimos, o que deve ser verificado pela distribuidora por meio de consulta às informações do Cadastro Único.

(Art. 27 – A, Parágrafo Único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

480- Quais são as condições e prazos a serem observados nas situações em for necessária a aprovação prévia de projeto das instalações de entrada de energia da unidade consumidora e das demais obras de responsabilidade do interessado?

A distribuidora deve disciplinar em suas normas técnicas as situações em que será necessária a aprovação prévia de projeto das instalações de entrada de energia da unidade consumidora e das demais obras de responsabilidade do interessado, observadas as condições a seguir estabelecidas.

Os prazos a serem observados são:

I – 30 (trinta) dias, para informar ao interessado o resultado da análise ou reanálise do projeto após sua apresentação, com eventuais ressalvas e, ocorrendo reprovação, os respectivos motivos e as providências corretivas necessárias; e

II – 10 (dez) dias, para informar ao interessado o resultado da reanálise do projeto quando ficar caracterizado que o interessado não tenha sido informado previamente dos motivos de reprovação existentes na análise anterior.

(Art. 27 – B, §1º, I e II, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

481- A distribuidora de energia elétrica poderá cobrar para analisar ou reanalisar projetos de instalações de entrada de energia que sejam de responsabilidade do interessado?

É vedada a cobrança pela distribuidora de energia elétrica pela análise ou reanálise de projetos do consumidor interessado.

(Art. 27 – B, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

482- Após a aprovação de projetos de instalação e demais obras por parte da distribuidora de energia elétrica, quais informações ela deve fornecer ao consumidor interessado?

Cabe à distribuidora de energia elétrica o dever de informar ao interessado o prazo de validade tanto da aprovação do projeto como para a execução das obras pelo interessado, após o qual, caso as obras não sejam concluídas, haverá obrigatoriedade de reapresentação para nova análise da distribuidora.

(Art. 27 – B, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

483- A quem cabe o dever de controlar a análise dos projetos de instalação e demais obras relacionadas a entrada de energia nas unidades consumidoras?

Cabe à distribuidora de energia elétrica o dever de implementar um controle de análise de projetos, com fornecimento de protocolo, considerando a ordem cronológica de recebimento, os tipos e a complexidade, inclusive para os projetos de sua autoria ou de empresas de seu grupo controlador, disponibilizando ao interessado meios para acompanhar o atendimento de sua solicitação.

(Art. 27 – B, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

484- Como o consumidor interessado poderá sanar suas dúvidas a respeito de padrões e normas técnicas exigidas nos projetos de instalação e demais obras relacionadas a entrada de energia elétrica?

A distribuidora de energia elétrica deverá dispor de canais de atendimento que permitam aos interessados sanar dúvidas a respeito dos padrões e normas técnicas exigidos, diretamente com os setores encarregados da elaboração das normas ou da análise de projetos.

(Art. 27 – B, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

485- Além dos canais de atendimento para esclarecer dúvidas, de que forma os consumidores poderão localizar informações sobre normas, padrões técnicos e situações em que é necessária a elaboração prévia de projeto de instalação elétrica?

A distribuidora deve divulgar em sua página eletrônica na internet as suas normas e padrões técnicos e informações sobre as situações em que é necessária a elaboração e aprovação prévia de projeto, bem como a liberdade do interessado na contratação do serviço de elaboração de projetos e os canais específicos para atendimento.

(Art. 27 – B, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

486- Quais condições a distribuidora de energia elétrica deve observar na análise e elaboração de projetos relacionada com o oferecimento e prestação de atividades acessórias complementares?

Na análise e elaboração de projetos relacionada com o oferecimento e prestação de atividades acessórias complementares, de que trata a alínea “a” do inciso II do art. 3º da Resolução Normativa no 581, de 11 de outubro de 2013, a distribuidora deve observar, além das demais disposições deste artigo, as seguintes condições:

I – é vedada a adoção de práticas ou condutas que possam limitar, falsear ou de qualquer forma prejudicar a livre concorrência ou a livre iniciativa;

II – é vedada a exigência de exclusividade para elaboração de projetos e realização de obras, observadas as disposições desta Resolução;

III – na hipótese de vir a ser consultada ou contratada para elaboração de projetos ou obras, a distribuidora deve fazer constar no corpo da proposta ou do contrato firmado com o interessado uma referência à não exclusividade e à liberdade do interessado em contratar os serviços; e

IV – os projetos elaborados pela distribuidora devem ser feitos por profissional técnico habilitado, observada a regulamentação do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA sobre a Anotação de Responsabilidade Técnica – ART.

(Art. 27 – B, §7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

487- Quais condições devem ser observadas quanto ao atendimento de uma unidade consumidora cuja contratação tenha sido efetuada por meio da celebração do Contrato de Compra de Energia Regulada – CCER?

Para o atendimento à unidade consumidora cuja contratação for efetuada por meio da celebração do Contrato de Compra de Energia Regulada – CCER, deve-se observar que:

I – a formalização da solicitação deve ser efetivada mediante celebração do CCER;

II – quando se tratar de unidades consumidoras conectadas à Rede Básica, a celebração do CCER deve ser efetivada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data em que a distribuidora está obrigada a declarar sua necessidade de compra de energia elétrica para o leilão “A-5”, efetivando-se a entrega no quinto ano subsequente;

III – a distribuidora pode, a seu critério, efetuar o atendimento em prazo inferior, vedado o repasse de eventuais repercussões no cômputo de suas tarifas; e

IV – quando inexisterem dados históricos de consumo da distribuidora, compete ao consumidor informar a média de consumo projetada para o prazo de vigência contratual à distribuidora. (Art. 29, I, II, III, IV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Subestação Compartilhada

488- O que é subestação?

É a parte do sistema de potência que compreende os dispositivos de manobra, controle, proteção, transformação e demais equipamentos, condutores e acessórios, abrangendo as obras civis e estruturas de montagem.

(Art. 2º, LXXIV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

489- Quando poderá ser utilizada a subestação compartilhada?

O fornecimento de energia elétrica a mais de uma unidade consumidora do grupo A pode ser efetuado por meio de subestação compartilhada, desde que atendidos os requisitos técnicos da distribuidora e observada a existência de prévio acordo entre os consumidores participantes do compartilhamento, devendo ser aditivado no caso de adesão de outras unidades consumidoras além daquelas inicialmente pactuadas, devendo ainda as unidades consumidoras devem estar localizadas em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas. Esse último caso não é aplicável às unidades consumidoras prestadoras de serviço público por meio de tração elétrica.

(Art. 16, *caput*, I e II, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

490- Quando o compartilhamento de subestação pertencente a um consumidor poderá ser realizado?

O compartilhamento de subestação pertencente a consumidor responsável por unidade consumidora do grupo A, mediante acordo entre as partes, pode ser realizado com a distribuidora para atendimento a unidades consumidoras dos grupos A ou B, desde que haja conveniência técnica e econômica para seu sistema elétrico. De todo modo, distribuidora não se exime de sua responsabilidade pelo atendimento dos padrões técnicos e comerciais, inclusive o ressarcimento de danos, ainda que causados por ocorrências na subestação compartilhada

(Art. 16, §§1º e 5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

491- O que acontecerá na hipótese de um titular de unidade consumidora de subestação compartilhada se tornar consumidor livre?

Caso um titular de unidade consumidora de subestação compartilhada tornar-se consumidor livre, a medição de todas as unidades consumidoras dessa subestação deve obedecer à especificação técnica definida em regulamentação específica.

(Art. 16, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

492- O compartilhamento poderá ser realizado com utilização de vidas públicas?

Sim, excepcionalmente, o compartilhamento poderá ser realizado com a utilização de vias públicas, de passagem aérea ou subterrânea e de propriedades de terceiros não envolvidos no referido compartilhamento, mediante obtenção de autorização prévia junto à ANEEL para a construção da rede particular, devendo o interessado comprovar

que dispõe de instrumento jurídico que lhe assegure o uso da área necessária e que a alternativa seja a de menor custo global.

(Art. 16, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Suspensão Precedida de Notificação

493- Quais são os casos em que a distribuidora poderá suspender o fornecimento de energia elétrica mediante prévia notificação?

É facultado à distribuidora suspender o fornecimento, por razões de ordem técnica ou de segurança na unidade consumidora, precedida de notificação nos casos de (i) impedimento de acesso para fins de leitura, substituição de medidor e inspeções, devendo a distribuidora notificar o consumidor até o terceiro ciclo de faturamento seguinte ao início do impedimento; (ii) inexecução das correções indicadas no prazo informado pela distribuidora, quando da constatação de deficiência não emergencial na unidade consumidora, em especial no padrão de entrada de energia elétrica; ou (iii) inexecução das adequações indicadas no prazo informado pela distribuidora, quando, à sua revelia, o consumidor utilizar na unidade consumidora carga que provoque distúrbios ou danos ao sistema elétrico de distribuição, ou ainda às instalações e equipamentos elétricos de outros consumidores.

(Art. 171, caput e seus incisos, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

494- Quais são as características da notificação para a suspensão do fornecimento de energia elétrica?

A notificação deve ser escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na própria fatura.

(Art. 171, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

495- Quais são os casos em que é possível a suspensão do fornecimento de energia elétrica pelo inadimplemento do usuário?

A suspensão por inadimplemento, precedida da notificação, ocorre (i) pelo não pagamento da fatura relativa à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica; (ii) pelo não pagamento de serviços cobráveis, previstos no art. 102 da Resolução ANEEL nº 414/2010; (iii) pelo descumprimento das obrigações constantes do art. 127 da Resolução ANEEL nº 414/2010; (iv) pelo inadimplemento que determine o desligamento do consumidor livre ou especial da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), conforme regulamentação específica; ou (v) pelo não pagamento de prejuízos causados nas instalações da distribuidora, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao consumidor, desde que vinculados à prestação do serviço público de energia elétrica. Ressalta-se que na hipótese dos itens I a IV, a apresentação da quitação do débito à equipe responsável, no momento precedente à suspensão do fornecimento, obsta sua efetivação, ainda que se trate de quitação intempestiva, ressalvada, nesta hipótese, a cobrança do consumidor pelo serviço correspondente à visita técnica.

(Art. 172, caput e §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

496- Em qual hipótese será vedada a suspensão do fornecimento de energia elétrica?
É vedada a suspensão do fornecimento após o decurso do prazo de 90 (noventa) dias, contado da data da fatura vencida e não paga, salvo comprovado impedimento da sua execução por determinação judicial ou outro motivo justificável, ficando suspensa a contagem pelo período do impedimento.

(Art. 172 §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

497- Como deve ser efetuada a suspensão de energia elétrica para as unidades consumidoras classificadas nas Subclasses Residencial Baixa Renda?

Para as unidades consumidoras classificadas nas Subclasses Residencial Baixa Renda, a suspensão deve ocorrer com intervalo mínimo de 30 (trinta) dias entre a data de vencimento da fatura e a data da suspensão do fornecimento.

(Art. 172 §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

498- Deve conter alguma informação na fatura de energia elétrica referente a possibilidade de suspensão do seu fornecimento?

Sim. Após a notificação ao consumidor e, caso não efetue a suspensão do fornecimento, a distribuidora deve incluir em destaque nas faturas subsequentes a informação sobre a possibilidade da suspensão durante o prazo de 90 (noventa) dias, contado da data da fatura vencida e não paga.

(Art. 172 §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

499- A distribuidora pode suspender o fornecimento de energia elétrica em qualquer horário?

Não. A distribuidora deve adotar o horário de 8h às 18h, em dias úteis, para a execução da suspensão do fornecimento da unidade consumidora.

(Art. 172 §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Suspensão Indevida

500- Quando a suspensão do fornecimento de energia elétrica será considerada indevida?

A suspensão do fornecimento é considerada indevida quando o pagamento da fatura tiver sido realizado até a data limite, prevista na notificação para suspensão do fornecimento, ou, ainda, quando a suspensão for efetuada sem observar as disposições da Resolução ANEEL nº 414/2010.

(Art. 174, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Tarifa

501- O que é tarifa?

É o valor monetário estabelecido pela ANEEL, fixado em R\$ (Reais) por unidade de energia elétrica ativa ou da demanda de potência ativa, base para a definição do preço

a ser pago pelo consumidor e explicitado na fatura de energia elétrica, sendo: a) tarifa de energia – TE: valor monetário unitário determinado pela ANEEL, em R\$/MWh, utilizado para efetuar o faturamento mensal referente ao consumo de energia; e b) tarifa de uso do sistema de distribuição – TUSD: valor monetário unitário determinado pela ANEEL, em R\$/MWh ou em R\$/kW, utilizado para efetuar o faturamento mensal de usuários do sistema de distribuição de energia elétrica pelo uso do sistema.
(Art. 2º LXXV, da Resolução NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010)

502- O que é posto tarifário ponta?

É o período composto por 3 (três) horas diárias consecutivas definidas pela distribuidora considerando a curva de carga de seu sistema elétrico, aprovado pela ANEEL para toda a área de concessão ou permissão, com exceção feita aos sábados, domingos, terça-feira de carnaval, sexta-feira da Paixão, Corpus Christi, e os seguintes feriados: (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012) Dia e mês Feriados nacionais Leis federais 01 de janeiro Confraternização Universal 662, de 06/04/1949 21 de abril Tiradentes 662, de 06/04/1949 01 de maio Dia do Trabalho 662, de 06/04/1949 07 de setembro Independência 662, de 06/04/1949 12 de outubro Nossa Senhora Aparecida 6.802, de 30/06/1980 02 de novembro Finados 662, de 06/04/1949 15 de novembro Proclamação da República 662, de 06/04/1949 25 de dezembro Natal 662, de 06/04/1949.

(Art. 2º LVIII, “a”, da Resolução NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010)

503- O que são bandeiras tarifárias?

Contemplam o sistema tarifário que tem como finalidade sinalizar aos consumidores faturados pela distribuidora por meio da Tarifa de Energia, os custos atuais da geração de energia elétrica.

(Art. 2º, V-A, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

504- O que se entende por benefício tarifário?

Benefício tarifário compreende o valor incluído na fatura para o consumidor ou usuário do sistema de distribuição custeado por meio de subvenção econômica, seja na forma de desconto sobre as tarifas homologadas pela ANEEL ou de qualquer outra forma.

(Art. 2º, V-B, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

505- O que se entende por modalidade tarifária?

Modalidade tarifária compreende o conjunto de tarifas aplicáveis às componentes de consumo de energia elétrica e demanda de potência ativas, considerando as seguintes modalidades:

- modalidade tarifária convencional monômnia: aplicada às unidades consumidoras do grupo B, caracterizada por tarifas de consumo de energia elétrica, independentemente das horas de utilização do dia;
- modalidade tarifária horária branca: aplicada às unidades consumidoras do grupo B, exceto para o subgrupo B4 e para as subclasses Baixa Renda do

subgrupo B1, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia;

- modalidade tarifária convencional binômia: aplicada às unidades consumidoras do grupo A caracterizada por tarifas de consumo de energia elétrica e demanda de potência, independentemente das horas de utilização do dia;
- modalidade tarifária horária verde: aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia, assim como de uma única tarifa de demanda de potência; e
- e) modalidade tarifária horária azul: aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica e de demanda de potência, de acordo com as horas de utilização do dia;

(Art. 2º, L, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

506-Como é aplicada a modalidade tarifária convencional?

A modalidade tarifária convencional é aplicada sem distinção horária.

(Art.54, Resolução Normativa nº 414)

507- O que é modalidade tarifária convencional binômia?

É a modalidade aplicada às unidades consumidoras do grupo A caracterizada por tarifas de consumo de energia elétrica e demanda de potência, independentemente das horas de utilização do dia.

(Art. 2º, L, “c”, da Resolução NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010)

508- O que é modalidade tarifária convencional monômia?

É a modalidade aplicada às unidades consumidoras do grupo B, caracterizada por tarifas de consumo de energia elétrica, independentemente das horas de utilização do dia.

(Art. 2º, L, “a”, da Resolução NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010)

509- Qual a diferença entre horário de ponta e horário fora de ponta?

Horário de ponta é o período composto por 3 (três) horas diárias consecutivas definidas pela distribuidora considerando a curva de carga de seu sistema elétrico, aprovado pela ANEEL para toda a área de concessão, com exceção feita aos sábados, domingos, terça-feira de carnaval, sexta-feira da Paixão, Corpus Christi, e alguns feriados. Já o horário fora de ponta é o período composto pelo conjunto das horas diárias consecutivas e complementares àquelas definidas no horário de ponta.

(Art. 2º, L, “e”, 1 e 2, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

510- O que é considerado período úmido e período seco?

Período úmido é o período de 5 (cinco) ciclos de faturamento consecutivos, referente aos meses de dezembro de um ano a abril do ano seguinte. Já o período seco, é o período de 7 (sete) ciclos de faturamentos consecutivos, referente aos meses de maio a novembro.

(Art. 2º, L, “e”, 3 e 4, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

511- O que é tarifa azul?

É a modalidade caracterizada pela aplicação de tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia e os períodos do ano, assim como de tarifas diferenciadas de demanda de potência, de acordo com as horas de utilização do dia.

(Art. 2º, L, “e”,5, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

512- O que é tarifa verde?

É a modalidade caracterizada pela aplicação de tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia e os períodos do ano, assim como de uma única tarifa de demanda de potência.

(Art. 2º, L, “e”, 3 e 4, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

513- O que é a revisão tarifária periódica?

É a revisão ordinária, prevista nos contratos de concessão, a ser realizada considerando-se as alterações na estrutura de custos e de mercado da distribuidora, os níveis de tarifas observados em empresas similares, no contexto nacional e internacional, e os estímulos à eficiência e à modicidade tarifária.

(Art. 2º, LXIX, “e”, 3 e 4, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

514- Como é considerada a modalidade tarifária convencional?

Para o grupo A, na forma binômica e constituída por:

a) Tarifa única para a demanda de potência (R\$/kW); e b) tarifa única para o consumo de energia (R\$/MWh)

II – para o grupo B, na forma monômica, com tarifa única aplicável ao consumo de energia (R\$/MWh)

Grupo A: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, ou atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômica e subdividido nos seguintes subgrupos:

Subgrupos: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010) a) subgrupo A1 – tensão de fornecimento igual ou superior a 230 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010) b) subgrupo A2 – tensão de fornecimento de 88 kV a 138 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010) c) subgrupo A3 – tensão de fornecimento de 69 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010) d) subgrupo A3a – tensão de fornecimento de 30 kV a 44 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010) e) subgrupo A4 – tensão de fornecimento de 2,3 kV a 25 kV; e (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010) f) subgrupo AS – tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV, a partir de sistema subterrâneo de distribuição. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

(Art 2º XXXVII e Art.54, I e II, da Resolução NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010)

515- Como é aplicada a modalidade tarifária horária azul?

I – para a demanda de potência (kW):

a) uma tarifa para o posto tarifário ponta (R\$/kW); e b) uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta (R\$/kW)

II – para o consumo de energia (MWh):

a) uma tarifa para o posto tarifário ponta em período úmido (R\$/MWh);

b) uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta em período úmido (R\$/MWh);

c) uma tarifa para o posto tarifário ponta em período seco (R\$/MWh); e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012);

d) uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta em período seco (R\$/MWh)

(Art. 55, da Resolução Normativa nº 414)

516- O que é modalidade tarifária horária azul?

É a modalidade aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica e de demanda de potência, de acordo com as horas de utilização do dia;

(Art.2º, L, “e”, da Resolução NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010)

517- Onde é aplicada a modalidade tarifária horária branca?

A modalidade tarifária horária branca é aplicada às unidades consumidoras do grupo B, exceto para o subgrupo B4 e para as subclasses Baixa Renda do subgrupo B1, sendo caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica de acordo com as horas de utilização do dia e segmentada em três postos tarifários.

(Art. 56-A, *caput*, da Resolução Normativa nº 414)

518- Como é dividida a tarifa e o posto?

I – uma tarifa para o consumo de energia (R\$/MWh) para o posto tarifário ponta

II – uma tarifa para o consumo de energia (R\$/MWh) para o posto tarifário intermediário;

III – uma tarifa para o consumo de energia (R\$/MWh) para o posto tarifário fora de ponta.

(Art. 56-A, I ao III, da Resolução Normativa nº 414)

519- Como as unidades consumidoras devem ser enquadradas nas modalidades tarifárias?

§ 1º Pertencentes ao grupo A:

I – na modalidade tarifária horária azul, aquelas com tensão de fornecimento igual ou superior a 69 kV;

II – na modalidade tarifária horária azul ou verde, de acordo com a opção do consumidor, aquelas com tensão de fornecimento inferior a 69 kV e demanda contratada igual ou superior a 300 kW;

III – na modalidade tarifária convencional binômia, ou horária azul ou verde, de acordo com a opção do consumidor, aquelas com tensão de fornecimento inferior a 69 kV e demanda contratada inferior a 300 kW.

§ 2º Pertencentes ao grupo B:

I – na modalidade tarifária convencional monômia, de forma compulsória e automática para todas as unidades consumidoras; e

II – na modalidade tarifária horária branca, de acordo com a opção do consumidor

§ 3º Unidades consumidoras do grupo A não atendidas pelo SIN devem ser enquadradas na modalidade tarifária convencional binômia ou, conforme autorização específica e após homologação da ANEEL, na modalidade tarifária horária azul ou verde.

§ 4º O enquadramento na modalidade tarifária horária azul ou verde para as unidades consumidoras da subclasse cooperativa de eletrificação rural deve ser realizado mediante opção do consumidor.

§ 5º A alteração de modalidade tarifária deve ser efetuada nos seguintes casos:

I – a pedido do consumidor, desde que a alteração precedente tenha sido anterior aos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento; II – a pedido do consumidor, desde que o pedido seja apresentado em até 3 (três) ciclos completos de faturamento posteriores à revisão tarifária da distribuidora; ou III – quando ocorrer alteração na demanda contratada ou na tensão de fornecimento que impliquem em novo enquadramento nos critérios dos incisos I, II ou III do § 1o. § 6º A partir da publicação da Resolução homologatória da revisão tarifária do terceiro ciclo de revisão tarifária periódica (3CRTP) para as concessionárias e do primeiro ciclo de revisão tarifária periódica (1CRTP) para as permissionárias, observadas as disposições estabelecidas nos Procedimentos de Regulação Tarifária, deve ser observado o que segue: (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012) I - unidades consumidoras com demanda contratada mensal maior ou igual a 150 kW devem ser enquadradas na modalidade tarifária horária azul ou verde em até 12 (doze) meses dos prazos dispostos no caput deste parágrafo, não se aplicando o disposto no inciso I do § 5o deste artigo;

II - unidades consumidoras com demanda contratada mensal menor do que 150 kW devem ser enquadradas na modalidade tarifária horária azul ou verde até o término da vigência dos ciclos dispostos no caput deste parágrafo;

III – aplicam-se ao sistema isolado as mesmas modalidades tarifárias do SIN;

IV - a distribuidora deve, em até 90 (noventa) dias a partir do início dos prazos dispostos no caput deste parágrafo, encaminhar notificação, por escrito e com entrega comprovada, aos consumidores enquadrados na modalidade tarifária convencional binômia, com no mínimo as seguintes informações: a) prazo de extinção da modalidade tarifária convencional e prazo limite para realização pelo consumidor do novo enquadramento, de forma específica conforme incisos I e II, ressaltando que maiores detalhes podem ser obtidos no Submódulo 7.1 dos Procedimentos de Regulação Tarifária; b) modalidades tarifárias disponíveis para o novo enquadramento e suas características; c) sugestão de enquadramento na modalidade tarifária mais adequada ao perfil de carga da unidade consumidora, com as respectivas simulações nas modalidades tarifárias horárias azul e verde, considerando o histórico de

faturamento mínimo dos 12 últimos (doze) ciclos disponíveis; d) aplicação do período de teste de que trata o art. 134, no caso de enquadramento na modalidade tarifária horária azul; e e) aviso de que a responsabilidade pela opção é exclusiva do consumidor e que deve ser realizada por escrito, nos termos do art. 58.

V – em até 90 (noventa) dias do término do prazo estabelecido nos incisos I e II, caso o consumidor não tenha formalizado sua nova opção de enquadramento, a distribuidora deve encaminhar ao mesmo a minuta dos aditivos contratuais correspondentes, informando que a não realização da opção no prazo estabelecido implicará a adoção automática da modalidade sugerida na alínea “c” do inciso IV; e

VI – vencido o prazo estabelecido sem que o consumidor solicite o enquadramento, a distribuidora deve realizar o faturamento considerando a modalidade sugerida na alínea “c” do inciso IV, não ensejando revisão de faturamento em razão da aplicação deste inciso.

(Art. 57, da Resolução Normativa nº 414)

520- Em qual prazo a distribuidora deve informar por escrito as modalidades tarifárias disponíveis para faturamento?

Quando da solicitação de fornecimento, mudança de grupo tarifário ou sempre que solicitado, para unidades consumidoras do grupo A, a distribuidora deve informar, por escrito, em até 15 (quinze) dias, as modalidades tarifárias disponíveis para faturamento, cabendo ao interessado formular sua opção por escrito.

(Art. 58, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

521- Pela prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, a distribuidora deve cobrar as tarifas homologadas pela ANEEL?

Sim, facultada a aplicação de descontos sobre esses valores, desde que as reduções não impliquem pleitos compensatórios posteriores quanto à recuperação do equilíbrio econômico-financeiro e seja observada a isonomia.

(Art. 140, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

522- Em caso de solicitação de inclusão na modalidade tarifária horossazonal decorrente de opção de faturamento ou mudança de grupo tarifário, a distribuidora deve efetuar qual tipo de cobrança?

A distribuidora deve efetuar cobrança dos menores valores entre os calculados, informando ao consumidor os valores correspondentes à energia elétrica e demanda de potências reativas excedentes.

(Art. 135, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Tarifa Social

523- A perda do benefício da tarifa social de energia elétrica ocorrerá em quais situações?

A perda do benefício da tarifa social ocorrerá nas seguintes situações:

-família não localizada no cadastro único;

-beneficiário não localizado no cadastro do bpc; e
-repercussão no benefício motivada pela situação cadastral da família ser incompatível com sua permanência na tsee, conforme procedimentos do ministério de desenvolvimento social e combate à fome - mds e ANEEL para compatibilizar e atualizar a relação de cadastrados.

(Art. 146, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

524- Como e quando a verificação pela distribuidora deve ser realizada?

Para todas as unidades consumidoras classificadas nas subclasses baixa renda no mínimo anualmente, no mês de julho, salvo determinação em contrário da ANEEL. A distribuidora deve verificar periodicamente, conforme a data em que o benefício ora concedido, às seguintes situações que também implicam a perda do benefício:

- término do período previsto no relatório e no atestado médico para uso continuado dos aparelhos, equipamentos ou instrumentos, sem que haja a apresentação de novo relatório e atestado médico que comprovem a necessidade da prorrogação do período de uso;

- não apresentação do relatório e atestado médico a cada 12 (meses), nos casos em que o período de uso seja superior a 1 (um) ano;

- não atualização das informações das famílias beneficiadas das habitações multifamiliares a cada 12 (doze) meses ou em prazo inferior, quando solicitado pela distribuidora.

(Art. 146, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

525- Quando deve ocorrer a retirada do benefício?

A retirada do benefício deve ocorrer até o segundo ciclo de faturamento subsequente ao que se verificar o não atendimento aos critérios de elegibilidade para a aplicação da tsee, exceto nas situações que implicar a inelegibilidade, em que a retirada deve ocorrer até o ciclo subsequente à verificação do motivo.

(Art. 146, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

526- O consumidor deve receber notificação sobre os motivos da perda do benefício?

Sim, de forma escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa na fatura de energia, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

(Art. 146, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

527- Dentro de qual prazo a distribuidora deve informar ao consumidor sobre a necessidade de apresentação do relatório e atestado médico?

A distribuidora deve informar ao consumidor sobre a necessidade de apresentação do relatório e atestado médico com até 30 (trinta) dias de antecedência do término do prazo.

(Art.146, §5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

528- A distribuidora deve incluir mensagem na fatura de energia notificando o consumidor sobre a necessidade de realizar a atualização cadastral?

Sim, conforme instruções da ANEEL.

(Art.146, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

529- Como notificar a perda do benefício?

Após a perda do benefício da tsee e reclassificação da unidade consumidora, a distribuidora deve incluir mensagem na fatura informando o motivo da perda do benefício, conforme orientações da ANEEL.

(Art.146, §7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Tensão de Fornecimento

530- O que é tensão primária de distribuição e tensão secundária de distribuição?

Tensão primária de distribuição é a tensão disponibilizada no sistema elétrico da distribuidora, com valores padronizados iguais ou superiores a 2,3 Kv. Já a tensão secundária de distribuição: tensão disponibilizada no sistema elétrico da distribuidora, com valores padronizados inferiores a 2,3 kV.

(Art. 2º, LXXXII e LXXXIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

531- A quem compete o dever de informar acerca da tensão de fornecimento para a unidade consumidora?

Compete à distribuidora informar ao interessado a tensão de fornecimento para a unidade consumidora, com observância de alguns critérios.

(Art. 12, *caput*, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

532- Quais são os critérios que devem ser observados pela distribuidora para informar a tensão do fornecimento?

Deverá ser observados os seguintes requisitos:

- tensão secundária em rede aérea: quando a carga instalada na unidade consumidora for igual ou inferior a 75 kW;
- tensão secundária em sistema subterrâneo: até o limite de carga instalada conforme padrão de atendimento da distribuidora;
- tensão primária de distribuição inferior a 69 kV: quando a carga instalada na unidade consumidora for superior a 75 kW e a demanda a ser contratada pelo interessado, para o fornecimento, for igual ou inferior a 2.500 kW; e
- tensão primária de distribuição igual ou superior a 69 kV: quando a demanda a ser contratada pelo interessado, para o fornecimento, for superior a 2.500 kW.

(Art. 12, I ao IV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

533- Em quais hipóteses esses critérios não serão observados?

Os critérios da questão retromencionada serão excepcionados quando:

- a unidade consumidora, com carga acima de 50 kW, tiver equipamento que, pelas características de funcionamento ou potência, possa prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores

- houver conveniência técnica e econômica para o subsistema elétrico da distribuidora, desde que haja anuência do interessado;
- a unidade consumidora for atendível, em princípio, em tensão primária de distribuição, mas situar-se em edificação de múltiplas unidades consumidoras predominantemente passíveis de inclusão no critério de fornecimento em tensão secundária de distribuição, desde que haja solicitação ou anuência do interessado.
- o interessado optar por tensão diferente das estabelecidas no art. 12, desde que haja viabilidade técnica.

Ocorrendo qualquer uma das hipóteses acima mencionadas, as partes estão obrigadas a inclusão de cláusula contratual, detalhando as razões para sua utilização.

(Art. 13, I ao IV e §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

534- A quem compete estabelecer regras para definição da ligação utilizada em no fornecimento em tensão primária ou secundária?

Compete à distribuidora, uma vez que ela deve dispor em suas normas técnicas as regras para definição se o fornecimento em tensão primária ou secundária será por meio de ligação monofásica, bifásica ou trifásica, considerando, entre outros fatores, a carga instalada e as maiores potências dos equipamentos e, na área rural, a rede de distribuição existente.

(Art. 12, §3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Transporte Público por meio de Tração Elétrica

535- Quais são as condições para que as unidades consumidoras prestadoras do serviço de transporte público por meio de tração elétrica operem eletricamente interligadas?

Unidades consumidoras prestadoras do serviço de transporte público por meio de tração elétrica podem operar eletricamente interligadas, observando-se que (i) a interligação elétrica condiciona-se à observância dos requisitos técnicos e de segurança previstos em normas ou padrões de todas as distribuidoras em cujas áreas de concessão ou permissão se situem quaisquer das unidades consumidoras interligadas; (ii) somente podem operar de forma interligada as unidades consumidoras que possuam mesma natureza e contratação individualizada, assim como sejam instalados medidores nos pontos de entrega e interligações que permitam o faturamento correspondente à contratação de cada unidade consumidora; (iii) compete ao consumidor elaborar o estudo técnico que demonstre à distribuidora as possibilidades de remanejamento de carga, decorrentes de sua configuração operativa, privilegiando o uso racional do sistema elétrico, assim como declarar a parcela correspondente a cada unidade consumidora localizada na respectiva área de concessão; e (iv) a eventual necessidade de investimento no sistema elétrico da distribuidora, com vistas ao atendimento na forma do disposto no inciso III, deve observar a regulamentação vigente.

(Art. 20, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Tratamento das Reclamações

536- Como são avaliadas as reclamações recebidas?

Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência denexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados. A reclamação deve ser computada como procedente ou improcedente quando do seu encerramento, independentemente do mês do seu recebimento. (Art. 157, §§2º e 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

537- Qual o prazo de solução de uma reclamação do consumidor?

O prazo de solução de uma reclamação é o período compreendido entre o momento do recebimento da reclamação e a sua solução por parte da distribuidora, observados ainda os procedimentos dispostos em relação aos tipos de reclamações tratadas por regulamentação específica, sendo expresso em horas e centésimos de hora. Nos casos onde a reclamação do consumidor implicar a realização de um serviço por parte da distribuidora, pode se considerar a própria execução do serviço como a solução da reclamação, desde que não haja disposição em regulamentação específica sobre a necessidade de resposta formal ao consumidor. Quando o consumidor reclamar reiteradas vezes sobre o mesmo objeto, antes da solução da distribuidora, deverá ser considerada, para apuração das informações, apenas a primeira reclamação. (Art. 157, §§4º, 5º e 7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

538- Pode haver suspensão de tal prazo?

A contagem do prazo de solução da reclamação pode ser suspensa sempre que houver previsão em regulamentação específica, devendo ser devidamente fundamentada e informada ao consumidor. (Art. 157, §6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Tratamento de Valores

539-- A distribuidora poderá proceder ao truncamento ou arredondamento das grandezas elétricas e dos valores monetários, durante os processos de leitura e realização de cálculos?

Não, é vedado à distribuidora proceder ao truncamento ou arredondamento das grandezas elétricas e dos valores monetários, durante os processos de leitura e realização de cálculos.

(Art. 213, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

540- Na fatura a ser apresentada ao consumidor, a distribuidora deve efetuar o truncamento de valores monetários?

Sim, na fatura a ser apresentada ao consumidor, a distribuidora deve efetuar o truncamento de valores monetários com duas casas decimais e, das grandezas elétricas, com a quantidade de casas decimais significativas.

(Art. 213, parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Unidade Consumidoras

541- O que é unidade consumidora?

É o conjunto composto por instalações, ramal de entrada, equipamentos elétricos, condutores e acessórios, incluída a subestação, quando do fornecimento em tensão primária, caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de entrega, com medição individualizada, correspondente a um único consumidor e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas.

(Art. 2º, LXXXV, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

542- O que é unidade consumidora interligada?

É a aquele consumidor responsável, seja o Poder Público ou seu delegatário, preste o serviço de transporte público por meio de tração elétrica e que opere eletricamente interligada a outras unidades consumidoras de mesma natureza.

(Art. 2º, LXXXVI, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

543- O que é Unidade de Resposta Audível (URA)?

É o dispositivo eletrônico que, integrado entre a base de dados da distribuidora e a operadora de serviço telefônico, pode interagir automaticamente com o solicitante, recebendo ou enviando informações, configurando o autoatendimento.

(Art. 2º, LXXXVII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

544- Cada consumidor poderá corresponder a apenas uma unidade consumidora?

Não necessariamente, a cada consumidor corresponde uma ou mais unidades consumidoras, no mesmo local ou em locais diversos, de modo que o atendimento a mais de uma unidade consumidora no mesmo local se condiciona a observância de alguns requisitos técnicos predeterminados.

(Art. 3º, *caput*, e parágrafo único, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

545- A distribuidora é obrigada a instalar equipamentos de medição nas unidades consumidoras? Há exceção?

A distribuidora é obrigada a instalar equipamentos de medição nas unidades consumidoras, exceto quando o fornecimento for provisório ou destinado para iluminação pública, semáforos, iluminação de vias internas de condomínios, assim como equipamentos de outra natureza instalados em via pública, sem prejuízo ao disposto no art. 22.

(Art. 72, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

546- O fator de potência da unidade consumidora, para fins de cobrança, deve ser verificado pela distribuidora por meio de que?

O fator de potência da unidade consumidora, para fins de cobrança, deve ser verificado pela distribuidora por meio de medição permanente, de forma obrigatória para o grupo A.

(Art. 76, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

547- O consumidor deve permitir o acesso ao equipamento e às instalações da unidade consumidora?

Sempre que solicitado, o consumidor deve permitir o acesso ao equipamento e às instalações da unidade consumidora, sendo o impedimento de acesso, devidamente comprovado, motivo para a distribuidora indeferir o ressarcimento.

(Art. 206, § 3º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

548- Em quais casos a distribuidora deve atender gratuitamente à solicitação de fornecimento para unidade consumidora?

Unidades localizadas em propriedade ainda não atendida, cuja carga instalada seja menor ou igual a 50 kw, a ser enquadrada no grupo b, que possa ser efetivada: mediante extensão de rede, em tensão inferior a 2,3 kv, inclusive instalação ou substituição de transformador, ainda que seja necessário realizar reforço ou melhoramento na rede em tensão igual ou inferior a 138 kv; ou em tensão inferior a 2,3 kv, ainda que seja necessária a extensão de rede em tensão igual ou inferior a 138 kv.

(Art. 40, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

549- A distribuidora deve atender, gratuitamente, à solicitação de aumento de carga de unidade consumidora do Grupo B?

Desde que a carga instalada após o aumento não ultrapasse 50 kw e não seja necessário realizar acréscimo de fases da rede em tensão igual ou superior a 2,3 kv.

O aumento de carga para as unidades consumidoras atendidas por meio de sistemas individuais de geração de energia elétrica com fontes intermitentes ou microssistemas de geração de energia elétrica isolada, onde haja restrição na capacidade de geração, deve observar o disposto em regulamento específico.

(Art. 41, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

550- A distribuidora deve organizar e manter atualizado o cadastro de unidades consumidoras nas subclasses residencial baixa renda?

Sim, relativo a cada família, inclusive as de habitação multifamiliar, com as seguintes informações:

- nome;
- código familiar e número de identificação social – nis do cadastro único;
- cpf e carteira de identidade ou, na inexistência desta, de outro documento de identificação oficial com foto, e apenas o registro administrativo de nascimento indígena – rani no caso de indígenas;

- se a família é indígena ou quilombola;
- relatório e atestado subscrito por profissional médico;
- número do benefício – nb;
- data da concessão da tsee;
- data da atualização das informações da família residente em habitação multifamiliar.
(Art.145, §4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

551- Como deve ser organizado o cadastro individual da unidade consumidora ?

A distribuidora deve organizar e manter atualizado o cadastro individual relativo a todas as suas unidades consumidoras e armazenar, no mínimo:

– quanto à identificação do consumidor:

nome completo, conforme cadastro da receita federal;

cadastro de pessoa física – cpf e carteira de identidade ou outro documento de identificação oficial com foto ou ainda o registro administrativo de nascimento indígena – rani no caso de indígenas; e se pessoa jurídica, número da inscrição no cnpj.

– número ou código de referência da unidade consumidora;

– endereço da unidade consumidora, incluindo o nome do município;

– classe e subclasse da unidade consumidora, com o código da cnae, quando houver .

– data da primeira ligação da unidade consumidora e do início do fornecimento;

– data do encerramento da relação contratual;

– tensão contratada

– potência disponibilizada;

– carga instalada declarada ou prevista no projeto de instalações elétricas;

– valores de demanda de potência e de energia elétrica ativa, expressos em contrato, quando for o caso;

– informações relativas aos sistemas de medição de demandas de potência e de consumos de energia elétrica ativa e reativa, de fator de potência, incluindo os números dos equipamentos de medição e, na falta destas medições, o critério de faturamento;

– históricos de leitura e de faturamento, arquivados em meio magnético, com as alíquotas referentes a tributos incidentes sobre o faturamento realizado, possibilitando, inclusive, o gerenciamento dos débitos contraídos por consumidores que não mais possuam, em sua área de concessão, unidade consumidora sob sua responsabilidade;

– registros das solicitações de informação, serviços, sugestões, reclamações e denúncias, com os respectivos números de protocolo, contendo o horário e data da solicitação e das providências adotadas, conforme regulamentação específica;

– registros dos créditos efetuados na fatura em função de eventual violação dos indicadores e prazos estabelecidos;

– registros do valor cobrado, referente aos serviços cobráveis previstos nesta resolução, o horário e data da execução dos serviços;

– código referente à tarifa aplicável; – informações referentes as inspeções/intervenções da distribuidora nos equipamentos de medição, violação de selos e lacres instalados nos medidores, caixas e cubículos;

- informações referentes a cobranças resultantes de deficiência na medição ou de procedimento irregular;
- contratos firmados com consumidor cuja unidade consumidora pertença ao grupo a;
- registros referentes aos atendimentos realizados que motivaram a instalação de uma única medição, na ocorrência da situação prevista no parágrafo único do Art. 74, para fins de fiscalização.
- coordenadas geográficas da localização da unidade consumidora.

552- Como proceder às correções pertinentes, quando constatar deficiência não emergencial na unidade consumidora?

A distribuidora deve comunicar ao consumidor, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, a necessidade de proceder às correções pertinentes, quando constatar deficiência não emergencial na unidade consumidora, em especial no padrão de entrada de energia elétrica, informando-lhe o prazo para regularização.

A inexecução das correções pertinentes no prazo informado pela distribuidora enseja a suspensão do fornecimento.

Caracteriza deficiência na unidade consumidora, o não atendimento às normas e padrões técnicos vigentes à época da sua primeira ligação.

(Art.142 da Resolução ANEEL nº 414/2010)

553- A distribuidora deve conceder um período de ajustes para adequação do fator de potência para unidades consumidoras?

Para unidades consumidoras do grupo a, com duração de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, quando ocorrer:

-Início do fornecimento; ou

-Alteração do sistema de medição para medição horária apropriada.

-solicitação de inclusão na modalidade tarifária horossazonal decorrente de opção de faturamento ou mudança de grupo tarifário.

(Art. 135, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

554- A distribuidora pode dilatar o período de ajustes?

Sim, mediante solicitação fundamentada do consumidor.

(Art. 135, §1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Verificação de Equipamento

555- A distribuidora pode fazer verificação in loco do equipamento danificado, e solicitar ao consumidor que encaminhe para oficina por ela autorizada, ou retirar o equipamento para análise?

Sim.

(Art. 206, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

556- Qual o prazo máximo que a distribuidora tem para realização da verificação in loco ou para que a distribuidora retire o equipamento para análise?

O prazo máximo para realização da verificação in loco ou para que a distribuidora retire o equipamento para análise é de 10 (dez) dias, contados a partir da data da solicitação do ressarcimento.

(Art. 206, § 1º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

557- Qual será o prazo quando o equipamento supostamente danificado for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, qual será o prazo?

Quando o equipamento supostamente danificado for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, o prazo de que trata o § 1º do caput é de 1 (um) dia útil.

(Art. 206, § 2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

558- O consumidor pode apresentar laudos e orçamentos contrapondo os emitidos por oficina credenciada? A distribuidora negar-se a recebê-los?

Sim, O consumidor pode apresentar laudos e orçamentos contrapondo os emitidos por oficina credenciada, não podendo a distribuidora negar-se a recebê-los.

(Art. 206, § 4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

559- Após o vencimento do prazo de 10 dias ou após a realização da verificação in loco, o consumidor pode alterar as características do equipamento objeto do pedido de ressarcimento, ou consertá-lo, mesmo sem autorização da distribuidora?

Sim.

(Art. 206, § 5º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

560- Na verificação in loco, a distribuidora deve agendar com o consumidor a data e o período?

No caso de verificação in loco, a distribuidora deve agendar com o consumidor a data e o período (matutino ou vespertino) dessa verificação, com, no mínimo, três dias úteis de antecedência, ou em prazo inferior por opção exclusiva do consumidor.

(Art. 206, § 6º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

561- O consumidor ou a distribuidora pode solicitar novo agendamento para verificação in loco?

O consumidor ou a distribuidora pode solicitar uma única vez e com no mínimo dois dias úteis de antecedência em relação à data previamente marcada, novo agendamento da verificação.

(Art. 206, § 7º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

562- Caso nenhum representante da distribuidora compareça na data e período (matutino ou vespertino) previamente marcado, a verificação poderá ser reagendada?

Não, caso nenhum representante da distribuidora compareça na data e período (matutino ou vespertino) previamente marcado, a verificação não poderá ser reagendada e o consumidor está autorizado a providenciar o conserto do equipamento danificado, sem que isso represente compromisso em ressarcir por parte da distribuidora.

(Art. 206, § 8º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

563- Como deverá proceder ao final da verificação, o representante da distribuidora?
O representante da distribuidora ao final da verificação deverá: I - preencher documento que contenha as constatações, deixando cópia deste na unidade consumidora; II - informar ao consumidor que a resposta será dada em até 15 (quinze) dias; e III – autorizar o consumidor a consertar o equipamento sem que isso represente compromisso em ressarcir.

(Art. 206, § 9º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

564- Poderá em alguma hipótese a distribuidora fazer cobrança para realização da verificação?

Não, em nenhuma hipótese a distribuidora poderá fazer cobrança para realização da verificação.

(Art. 206, § 10º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

565- No conserto ou substituição do equipamento danificado, a distribuidora pode exigir do consumidor a entrega das peças danificadas ou do equipamento substituído, na unidade consumidora ou nas oficinas credenciadas?

Sim, no caso de conserto ou substituição do equipamento danificado, a distribuidora pode exigir do consumidor a entrega das peças danificadas ou do equipamento substituído, na unidade consumidora ou nas oficinas credenciadas.

(Art. 208, § 4º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

Vistoria

566- O que é vistoria?

É o procedimento realizado pela distribuidora na unidade consumidora, previamente à ligação, com o fim de verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora.

(Art. 2º, LXXXVIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

567- Segundo a Resolução N. 414/2010 da ANEEL – que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, qual a definição de vistoria?

Vistoria: procedimento realizado pela distribuidora na unidade consumidora, previamente à ligação, com o fim de verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora.

(Art. 2º, inciso LXXXVIII, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

568- Qual o prazo estabelecido para a distribuidora realizar a vistoria na unidade consumidora, após ser solicitada pelo consumidor interessado?

A vistoria da unidade consumidora deve ser efetuada em até 3 (três) dias úteis quando tratar-se de área urbana e 5 (cinco) dias úteis quando tratar-se de área rural, contados da data da solicitação do interessado ou do pedido de nova vistoria.

(Art. 30, caput, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

569- O que ocorrerá se, na vistoria, a distribuidora reprovar as instalações de entrada de energia na unidade consumidora?

Ocorrendo reprovação das instalações de entrada de energia elétrica, a distribuidora deverá informar ao interessado, por escrito, em até 3 (três) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias. Neste caso, a distribuidora deverá realizar nova vistoria e efetuar a ligação da unidade consumidora nos prazos máximos estabelecidos no art. 31 da Resolução ANEEL nº 414/2010 quando sanados todos os motivos da reprovação em vistoria anterior.

(Art. 30, §1º, §2º, da Resolução ANEEL nº 414/2010)

570- Como será o atendimento às solicitações de aumento de carga ou conexão de unidade consumidora que não se enquadrem nas situações previstas anteriormente?

Deve ser calculado o encargo de responsabilidade da distribuidora, assim como a eventual participação financeira do consumidor, conforme disposições contidas nesta resolução, observadas ainda as seguintes condições:

- a execução da obra pela distribuidora deve ser precedida da assinatura de contrato específico com o interessado, no qual devem estar discriminados as etapas e o prazo de implementação das obras, as condições de pagamento da participação financeira do consumidor, além de outras condições vinculadas ao atendimento; O pagamento da participação financeira pode ser parcelado, mediante solicitação expressa do interessado e consentimento da distribuidora, observadas as condições estabelecidas.

No caso de solicitações de atendimento para unidades consumidoras com tensão maior que 2,3 kv, a execução da obra pela distribuidora deve ser precedida da assinatura, pelo interessado e pela distribuidora, conforme o caso, do contrato de fornecimento ou do contrato de conexão ao sistema de distribuição – ccd e do contrato de uso do sistema de distribuição – cusd.

Os bens e instalações oriundos das obras, de que trata este artigo, devem ser cadastrados e incorporados ao ativo imobilizado em serviço da distribuidora na respectiva conclusão, tendo como referência a data de energização da rede, contabilizando-se os valores da correspondente participação financeira do consumidor conforme disposto no manual de contabilidade do serviço público de energia elétrica.

(Art. 42, da Resolução ANEEL nº 414/2010)