

Nota Técnica nº 0027/2022-SRD/SMA/ANEEL

Em 6 de maio de 2022.

Processo: 48500.004253/2022-61.

**Assunto: Aprimorar a Resolução Normativa nº 1.000/2021, em função da publicação dos Decretos nº 11.016, de 29 de março de 2022 e nº 11.034, de 5 de abril de 2022.**

## **I - DO OBJETIVO**

1. Propor o aprimoramento das Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, Resolução Normativa nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, em função dos Decretos nº 11.016, de 29 de março de 2022 e nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

## **II - DOS FATOS**

2. Em 23 de novembro de 2021, foi aprovada a Resolução Normativa nº 950/2021, que consolidou as regras para o acompanhamento e a fiscalização dos planos de universalização dos serviços de distribuição de energia elétrica.

3. Em 7 de dezembro de 2021, foi aprovada a Resolução Normativa nº 1.000/2021, que consolidou as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição.

4. Em 30 de março de 2022, foi publicado o Decreto nº 11.016, que regulamenta o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e revogou o Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007.

5. Em 6 de abril de 2022, foi publicado o Decreto nº 11.034, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, e revoga, a partir de 3 de outubro de 2022, o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

6. Em 18 de abril de 2022, foi realizada reunião entre a SRD e SMA para tratar do aprimoramento das Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica em função dos decretos publicados.

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 2 da Nota Técnica nº 0027/2022-SRD/SMA/ANEEL, de 06/05/2022.

### III - DA ANÁLISE

7. A proposta de aprimoramento das Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, REN nº 1.000/2021, em função da publicação dos Decretos nº 11.016/2022 e nº 11.034/2022 está no Anexo I, e será apresentada em detalhes nos subitens III.1 e III.2 desta Nota.

8. Importante ressaltar que o objetivo principal da presente proposta se restringirá aos temas expressamente abordados e justificados nesta nota técnica. Contribuições para alteração de mérito em outros dispositivos devem ser encaminhadas nos processos de participação pública relacionados à definição da agenda regulatória da ANEEL, de modo a subsidiar a inclusão de novas atividades regulatórias.

#### III.1. Decreto nº 11.016/2022 - Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal

9. O Decreto nº 11.016/2022 alterou o conceito de família de baixa renda contido no Decreto nº 6.135/2007, conforme apresentado na tabela a seguir:

Decreto nº 6.135/2007	Decreto nº 11.016/2022
Art. 4º [...] II - família de baixa renda: sem prejuízo do disposto no inciso I: a) aquela com renda familiar mensal <b>per capita</b> de até meio salário-mínimo; ou b) a que possua renda familiar mensal de até três salários-mínimos;	Art. 5º [...] II - família de baixa renda - família com renda familiar mensal <b>per capita</b> de até meio salário-mínimo;

10. Com a nova redação dada pelo Decreto nº 11.016/2022, foi excluída do conceito de família de baixa renda as famílias que possuem renda familiar mensal de até três salários-mínimos.

11. Essa alteração não afeta a política da tarifa social, que possui um critério socioeconômico específico definido pela Lei nº 12.212/2010. Entretanto, a política de instalação gratuita do padrão rural para famílias de baixa renda definida pelo art. 3º do Decreto nº 7.520/2011 estava fundamentada no Decreto nº 6.135/2007, conforme transcrição a seguir:

*“Art. 3º As solicitações para o atendimento de domicílios rurais com ligações monofásicas ou bifásicas, destinadas a famílias de baixa renda, **conforme definido pelo Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007**, inscritas no Cadastro Único de Programas Sociais do Governo federal, escolas e postos de saúde públicos localizados no meio rural, quando não forem atendidas com recursos do Programa “LUZ PARA TODOS”, receberão recursos da CDE, a título de subvenção econômica, para a instalação do ramal de conexão, do **kit** de instalação interna e do padrão de entrada sem o medidor, conforme regulação da Aneel.”*

P. 3 da Nota Técnica nº 0027/2022-SRD/SMA/ANEEL, de 06/05/2022.

12. Essa alteração na política pública que conceitua a família de baixa renda precisará ser refletida na redação do art. 49, II, “b” da REN nº 1.000/2021 e no art. 4º, II, “b” da REN nº 950/2021, que tratam dos critérios para a instalação gratuita do padrão de entrada de energia.

### III.2. Decreto nº 11.034/2022 - Serviço de Atendimento ao Consumidor

13. O Decreto nº 11.034/2022 estabeleceu as diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, revogando o Decreto nº 6.523/2008 a partir de 3 de outubro de 2022.

14. Importante destacar que o Decreto nº 11.034/2022 mantém muitos dos dispositivos do decreto anterior, e incorpora tratamento para canais digitais. Adicionalmente, o novo marco legal contém dispositivos que permitem às entidades reguladoras, como a ANEEL, tratar de forma adequada as especificidades de cada serviço regulado, conforme trechos transcritos a seguir:

*“Art. 1º [...] Parágrafo único. Para fins do disposto neste Decreto, os órgãos ou as entidades reguladoras considerarão o porte do fornecedor do serviço regulado.*

*Art. 3º [...] § 3º Na hipótese de o serviço ofertado não estar disponível para fruição ou contratação nos termos do disposto no **caput**, o acesso ao SAC poderá ser interrompido, observada a regulamentação dos órgãos ou das entidades reguladoras competentes.*

*Art. 4º [...] Parágrafo único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, para o setor regulado, horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no inciso I do **caput**.*

*Art. 13. [...] § 4º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, no setor regulado, prazo para resolução das demandas no SAC.*

*Art. 14. [...] Parágrafo único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes fixarão prazo para a conclusão do processamento técnico da demanda de que trata o inciso II do **caput**.”*

15. Da análise detalhada do Decreto nº 11.034/2022, verifica-se que o novo marco legal do Serviço de Atendimento ao Consumidor já está contemplado quase que em sua totalidade no Capítulo XIV do Título I a REN nº 1.000/2021. Identificou-se a necessidade de ajustes pontuais na REN nº 1.000/2021, conforme resumo apresentado a seguir:

<b>Decreto nº 11.034/2022</b>	<b>Proposta na REN 1000/2021</b>
Art. 1º, I – obtenção de informação sobre os serviços contratados	Explicitar direito no art. 370, III, incluindo o disposto no art. 6º, III do CDC.
Art. 2º, caput - cancelamento de contratos e serviços	Incluir demandas no caput do art. 399
Art. 2º - canais integrados e Art. 3º - SAC gratuito	Incluir §§ 7º no art. 371, de modo a manter isonomia no oferecimento dos canais

P. 4 da Nota Técnica nº 0027/2022-SRD/SMA/ANEEL, de 06/05/2022.

<b>Decreto nº 11.034/2022</b>	<b>Proposta na REN 1000/2021</b>
Art. 4º, §2º - atendimento telefônico obrigatório	Explicitar o tratamento a ser dado quando do recebimento de demandas pelo canal telefônico em que seja necessário o envio de documentos: art. 70, parágrafo único e arts. 399, §§3º e 4º
Art. 4º, §4º, §5º e §6º - diretrizes gerais para o SAC	Incluir §§ 5º e 6º no art. 371 e §3º no art. 374
Art. 5º, I – atendimento telefônico por humano	Incluir inciso V no art. 387
Art. 5º, II – opções de reclamação e de cancelamento no primeiro menu	Incluir opções nos incisos II e VIII do art. 391
Art. 5º, III, “b” – transferência para setor competente	Incluir parágrafo único no art. 391
Art. 7º - informação das opções de acesso ao SAC	Aprimorar o caput e incluir inciso IV no art. 373
Art. 9º - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	Incluir §3º do art. 659 Explicitar no art. 6º as disposições do art. 43 do CDC.
Art. 12, §2º, II – informações do histórico de demandas	Aprimorar os incisos V e VII do art. 418
Art. 14 – cancelamento do serviço	Incluir §§9º e 10 no art. 140
Art. 15, §1º, III – reclamações no consumidor.gov	Explicitar no art. 401 o tratamento a ser dado no caso de recebimento de demanda no consumidor.gov que não seja reclamação

16. Considerando a disposição do art. 13, §4º do Decreto nº 11.034/2022<sup>1</sup>, optou-se por não incorporar na proposta os prazos para envio do histórico das demandas (art. 12, I – 5 dias corridos) e de resposta às demandas (art. 13 - 7 dias corridos), sendo mantidos os prazos regulados na REN nº 1.000/2021, conforme transcrito a seguir:

*“Art. 407. A distribuidora deve prestar as informações solicitadas pelo consumidor e demais usuários de forma imediata.*

*Art. 408. A distribuidora deve solucionar as reclamações do consumidor e demais usuários nos seguintes prazos, contados a partir da data do protocolo:*

*I - até 5 dias úteis: caso não seja necessária a realização de visita técnica à unidade consumidora ou demais instalações; ou*

*II - até 10 dias úteis: nas demais situações.*

*§ 1º Não se aplicam os prazos dos incisos do caput caso existam prazos específicos de solução expressamente estabelecidos na regulação da ANEEL.*

*§ 2º A distribuidora deve informar ao consumidor e demais usuários, no registro da reclamação ou dentro do prazo do inciso I do caput, a necessidade da visita técnica e, caso aplicável, o prazo específico de solução.*

<sup>1</sup> Art. 13. [...] § 4º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, no setor regulado, prazo para resolução das demandas no SAC.

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 5 da Nota Técnica nº 0027/2022-SRD/SMA/ANEEL, de 06/05/2022.

*Art. 409. Para as demandas do consumidor e demais usuários que não dispõem de prazos expressamente estabelecidos na regulação da ANEEL, a distribuidora deve observar o prazo de até 30 dias.*

*Art. 418. O consumidor e demais usuários têm direito ao conteúdo do histórico de suas demandas dos últimos 10 anos, observado o art. 670.*

*Parágrafo único. A distribuidora deve informar em até 3 dias úteis, contados a partir da solicitação, no mínimo, as seguintes informações:[...]”*

17. De fato, a manutenção dos prazos já regulados na REN nº 1.000/2021 preserva o tratamento das especificidades existentes no Setor Elétrico, e evita custos de implementação e adequação dos sistemas por parte das distribuidoras, além de eliminar a necessidade de elaboração da Análise de Impacto Regulatório – AIR em prazo exíguo.

18. Em função do prazo para vigência do Decreto ser de 180 dias e diante do teor das alterações, a proposta contempla a alteração da REN nº 1.000/2021 e o estabelecimento do prazo até 3 de outubro para adequação das distribuidoras.

### **III.3. Análise de Impacto Regulatório - AIR**

19. A Norma de Organização ANEEL nº 40, de 12 de março de 2013, que dispõe sobre a realização de Análise de Impacto Regulatório (AIR) no âmbito da Agência e que foi aprovada pela REN nº 941, de 6 de julho de 2021, prevê a dispensa da Análise de Impacto Regulatório – AIR nas hipóteses de, entre outras, regulação de norma hierarquicamente superior que não permita diferentes alternativas ou de ato considerado de baixo impacto, conforme transcrito a seguir:

*“Art. 7º A AIR poderá ser dispensada, mediante justificativa e decisão da Diretoria, nas hipóteses de:*

*[...]*

*II - ato normativo destinado a disciplinar direitos ou obrigações definidos em norma hierarquicamente superior que não permita, técnica ou juridicamente, diferentes alternativas regulatórias;*

*III - ato normativo considerado de baixo impacto; [...]”*

20. No presente caso, não cabe a ANEEL avaliar os impactos da alteração da política de definição da família de baixa renda contida no Decreto nº 11.016/2022. Análise similar se aplica ao Decreto nº 11.034/2022, em que as alterações feitas na REN nº 1.000/2021 apenas explicitarão as disposições estabelecidas pelo próprio Decreto. Considera-se ainda que as alterações são de baixo impacto.

21. Assim, a avaliação da área técnica é que a AIR deve ser dispensada pelo enquadramento nas hipóteses previstas nos incisos II e III do art. 7º da Norma de Organização ANEEL nº 40.

P. 6 da Nota Técnica nº 0027/2022-SRD/SMA/ANEEL, de 06/05/2022.

#### **IV - DO FUNDAMENTO LEGAL**

22. A presente Nota Técnica está fundamentada nos Decretos nº 11.016, de 29 de março de 2022 e nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

#### **V - DA CONCLUSÃO**

23. O Decreto nº 11.016/2022 alterou o conceito de família de baixa renda contido no Decreto nº 6.135/2007. O Decreto nº 11.034/2022 estabeleceu as diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, revogando o Decreto nº 6.523/2008.

24. Em função dessas alterações legais, conclui-se pela necessidade de alteração das Resoluções Normativas nº 950/2021 e 1.000/2021, por meio da submissão da minuta de resolução normativa para o recebimento de contribuições.

#### **VI - DA RECOMENDAÇÃO**

25. Diante do exposto, recomenda-se instauração de Consulta Pública por 45 dias, para obter subsídios da sociedade para a minuta de resolução que aprimora as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, Resolução Normativa nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, e a Resolução Normativa nº 950, de 23 de novembro de 2021, em função dos Decretos nº 11.016, de 29 de março de 2022 (Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal) e nº 11.034, de 5 de abril de 2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor).

*(Assinado digitalmente)*  
DANIEL JOSÉ JUSTI BEGO  
Especialista em Regulação

*(Assinado digitalmente)*  
MARCOS BRAGATTO  
Especialista em Regulação

*(Assinado digitalmente)*  
HUGO LAMIN  
Superintendente Adjunto - SRD

*(Assinado digitalmente)*  
GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES  
Superintendente Adjunto - SMA

#### **De acordo:**

*(Assinado digitalmente)*  
CARLOS ALBERTO CALIXTO MATTAR  
Superintendente de Regulação dos Serviços de  
Distribuição

*(Assinado digitalmente)*  
ANDRÉ RUELLI  
Superintendente de Mediação Administrativa,  
Ouvidoria Setorial e Participação Pública