

## ENVIO DE CONTRIBUIÇÕES REFERENTE À CONSULTA PÚBLICA Nº 029/2022

**NOME DA INSTITUIÇÃO: Companhia Energética de Minas Gerais - CEMIG**

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

**ATO REGULATÓRIO:** CONSULTA PÚBLICA nº 029/2022

**EMENTA:** Obter subsídios para 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, e a Resolução Normativa nº 950, de 23 de novembro de 2021, em função dos Decretos nº11.016, 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).

CONTRIBUIÇÕES		
TEXTO/ANEEL	TEXTO/INSTITUIÇÃO	JUSTIFICATIVA/INSTITUIÇÃO
Art. 6º A distribuidora deve alterar o cadastro do consumidor e demais usuários no prazo de até 5 dias úteis da solicitação ou, caso haja necessidade de visita técnica, em até 10 dias úteis, observadas as situações específicas dispostas nesta Resolução. [...]	Art. 6º A distribuidora deve alterar o cadastro do consumidor e demais usuários no prazo de até 5 dias úteis da solicitação ou, caso haja necessidade de visita técnica, em até 10 dias úteis, observadas as situações específicas dispostas nesta Resolução. [...] § 2º A distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais <b>peçoais</b> incorretos, <b>correspondentes aos incisos I, II e III do art. 67</b> , mediante informação	Embora a proposta tenha a finalidade de explicitar no Art. 6º as disposições correspondentes ao Art. 43 do Código de Defesa do Consumidor - CDC e Art. 9º da Lei Geral de Proteção de Dados, é importante estabelecer quais informações devem ser atualizadas de forma imediata. Assim, entende-se que somente alterações que se caracterizem como correções relativas à documentação de identificação do consumidor, possam ser executadas de forma imediata, tais como acertos relacionadas ao nome, CPF, CNPJ e endereço de entrega, dispostos nos incisos I, II e III do art. 67,

<p>§ 2º A distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais incorretos, mediante informação do consumidor e demais usuários.</p> <p>§ 3º O consumidor e demais usuários devem ter acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.</p>	<p>do consumidor e demais usuários, <b>observando o disposto no art. 9º.</b></p> <p>§ 3º O consumidor e demais usuários devem ter acesso, <b>mediante solicitação</b>, às informações <del>cadastrais, existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes</del>, <b>observado o disposto no art. 659.</b></p>	<p>enquanto outras solicitações de alteração devem ser objeto de maior análise, observando-se o prazo descrito no caput do art. 6º.</p> <p>Propõe-se ainda a vinculação às disposições do Art. 9º da REN 1000/2021, de modo a garantir o cumprimento das restrições de relacionamento com o titular das instalações e/ou por seu representante ou procurador.</p> <p>Por fim, considerando que o artigo 659 da Resolução Normativa nº 1000/2021 estabelece as obrigações da Distribuidora quanto à organização, manutenção e armazenamento do cadastro de todos os consumidores e demais usuários, considera-se pertinente a revisão no texto proposto por essa Agência, de modo a vincular ao referido dispositivo a menção do artigo 659 da REN 1000/21, bem como esclarecer que o fornecimento de informações cadastrais deve ocorrer mediante solicitação do consumidor e/ou usuário, observadas restrições de fornecimento de informações protegidas pela legislação.</p>
<p>Art. 71. A distribuidora tem o prazo de até 5 dias úteis, contados a partir da solicitação, para verificar a entrega das informações e documentos necessários e adotar uma das seguintes providências:</p> <p>I - comunicar ao consumidor e demais usuários o recebimento da solicitação e a próxima etapa; ou</p> <p>II - indeferir a solicitação e comunicar ao consumidor e demais usuários as não conformidades.</p>	<p>Art. 71. A distribuidora tem o prazo de até 5 dias úteis, contados a partir da solicitação, para verificar a entrega das informações e documentos necessários e adotar uma das seguintes providências:</p> <p>I - comunicar ao consumidor e demais usuários o recebimento da solicitação e a próxima etapa; ou</p> <p>II - indeferir a solicitação e comunicar ao consumidor e demais usuários as não conformidades.</p> <p><b>Parágrafo único: A contagem do prazo do caput deste artigo terá início somente a partir da entrega dos documentos pendentes, conforme</b></p>	<p>Ainda que o artigo 71 da REN/1000 não tenha sido destacado pela ANEEL no âmbito desta Consulta Pública, propõe pela inclusão do parágrafo único neste artigo, em função da inclusão, na proposta da Agência, dos §§ 3º e 4º no artigo 399, que possibilita a abertura de uma solicitação via canal telefônico e posterior envio dos documentos necessários para dar andamento no pedido a posteriori (em até 5 dias).</p> <p>Tal medida se faz necessária em função da inclusão deste novo dispositivo, de modo a alinhar o novo requisito e o cumprimento ao disposto no artigo 71, visto que a distribuidora também tem prazo de 5 dias úteis para verificar os documentos e informações, cuja contagem tem início na data da solicitação. Portanto, torna-se relevante estabelecer, de forma mais clara, a suspensão do prazo</p>

	§§ 3º e 4º do artigo 399 desta resolução. [NR]	enquanto restar pendência de apresentação de documentos, caso o ingresso da solicitação tenha sido efetuado via canal telefônico.
<p>[...] Art. 370. A estrutura de atendimento da distribuidora deve:</p> <p>[...]</p> <p>III - possibilitar ao consumidor e demais usuários, sem ter que se deslocar de seu município:</p> <p>a) a apresentação de todas as suas demandas;</p> <p>b) a obtenção da informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; e</p>	<p>[...] Art. 370. A estrutura de atendimento da distribuidora deve:</p> <p>[...]</p> <p>b) a obtenção da informação <b>solicitada pelo consumidor</b>, observando <b>o disposto no art. 9º</b>, de forma adequada e clara, <b>conforme detalhamento disposto no art. 327</b>.</p>	<p>A proposta de alteração visa esclarecer que a disponibilização das informações deve ocorrer mediante solicitação do cliente, observando as restrições dispostas no artigo 9º.</p> <p>Além disso, de modo a diminuir a subjetividade dos termos “especificação, características, composição e qualidade”, que podem ocasionar diferentes interpretações, sugere-se a vinculação ao art. 327 da REN 1000/2021, que especifica informações a serem fornecidas aos consumidores de forma clara ao consumidor sobre:</p> <p>I - identificação do consumidor e demais usuários;</p> <p>II - identificação da unidade consumidora ou demais instalações;</p> <p>III - valor total devido e data de vencimento;</p> <p>IV - grandezas medidas e faturadas;</p> <p>V - tarifas aplicadas;</p> <p>VI - valores adicionais a serem cobrados quando da aplicação das bandeiras tarifárias, caso aplicável;</p> <p>VII - valores relativos aos produtos, serviços e atividades prestados;</p> <p>VIII - histórico de consumo, caso aplicável;</p> <p>IX - impostos e contribuições incidentes;</p>
<p>[...] Art. 371. A distribuidora deve disponibilizar aos consumidores e demais usuários as seguintes formas de atendimento:</p> <p>[...]</p> <p>§ 5º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor e demais usuários.</p>	<p>[...] Art. 371. A distribuidora deve disponibilizar aos consumidores e demais usuários as seguintes formas de atendimento:</p> <p>[...]</p> <p>§ 5º O acesso inicial <b>ao por meio de atendente atendimento humano</b> não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor e demais usuários, <b>exceto nos canais que não há atendimento humano</b>.</p>	<p>A proposta de alteração do §5º se dá em função da necessidade de deixar claro que não deverá ser condicionado ao fornecimento prévio da dados dos consumidores e demais usuários, sempre que o atendimento for realizado por atendente humano, diferenciando do atendimento prestado por meio de tecnologias tais como canais virtuais, para os quais o fornecimento de dados prévio pelo consumidor e demais usuários é requerido, de modo a possibilitar a identificação da unidade consumidora e a continuidade do atendimento, bem como proteção ao sigilo dos dados e informações do titular e da unidade consumidora.</p>

<p>Art. 391. A distribuidora pode utilizar atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento.</p> <p>Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características: [...] II - a opção pelo atendimento humano deve constar de todas as subdivisões do menu, inclusive do primeiro menu principal;</p> <p>III - o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de até 45 segundos;</p> <p>IV - o tempo para o contato direto com o atendente, se essa opção for selecionada, é de até 60 segundos, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme Módulo 8 do PRODIST;</p> <p>VIII - as opções de reclamação, encerramento contratual e cancelamento de serviços devem constar do primeiro menu.</p> <p>Parágrafo único. A distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo da demanda quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.” (NR)</p>	<p>Art. 391. A distribuidora pode utilizar atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, <del>com oferta de menu de opções de direcionamento.</del></p> <p><del>Parágrafo único. § 1º.</del> Em caso de recebimento da chamada via URA <del>ou por menu de opções</del>, devem ser observadas as seguintes características: [...] <del>II - a opção pelo atendimento humano deve constar de todas as subdivisões do menu, inclusive do primeiro menu principal;</del></p> <p><b>II - Deve ser facultada ao cliente as opções de atendimento humano, reclamação, encerramento contratual e cancelamento de serviços em qualquer ponto do fluxo de atendimento, inclusive na primeira interação [NR];</b> [...]</p> <p>IV - o tempo para o contato direto com o atendente, se essa opção for selecionada, é de até 60 segundos, em <b>no mínimo 85% das chamadas no período</b>, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme Módulo 8 do PRODIST. [...]</p> <p><del>Parágrafo único. § 2º</del> A distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo da demanda quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição, <b>desde que dentro do mesmo canal de atendimento, observadas as disposições dos tratamentos das demandas.</b> [...] NR</p>	<p>Inicialmente, observa-se que a numeração dos parágrafos deste artigo requer ajustes, em função da proposta apresentada por essa Agência, âmbito da Consulta Pública.</p> <p>Em relação ao termo “menu de opções”, entende-se que o regulamento deve conter critérios gerais para operação da URA, garantindo o atendimento humano em qualquer momento e interação, independente da tecnologia utilizada (Menu de opções, árvore de decisão, conectividade etc.).</p> <p>Para os itens II e VIII, propõe-se que sejam aglutinados em um único inciso, de modo a simplificar o regulamento.</p> <p>Adicionalmente, sugere-se uma alteração no inciso IV do art. 391, que estabelece 60 segundos como tempo máximo para falar com um atendente, em 100% dos atendimentos.</p> <p>De acordo com o Decreto 11.034, o órgão regulador tem a prerrogativa de estabelecer os tempos máximos para contato direto com o atendente. Assim, entende-se que tal dispositivo se deve à necessidade de contemplar as especificidades do setor elétrico. Ademais, a determinação para o atendimento em até 60 segundos é incompatível com a obrigatoriedade de priorização de serviços emergenciais, disposto no parágrafo 2º, art. 392.</p> <p>Cumpra mencionar ainda que, de acordo com o histórico dos últimos anos, o percentual de 85% das chamadas, seria um limite factível. Portanto, sugere-se estabelecer como nível de serviço adequado, percentual de atendimento em relação ao tempo de 60 segundos, alinhado ao Indicador de Nível de Serviço – INS, sendo maior ou igual a 85%.</p>
--	---	---

		<p>Adicionalmente, a proposta de texto apresentada por essa Agência para o §2º do art. 391 da REN 1000/21 indica que a Distribuidora deve transferir ao “setor competente” para atendimento definitivo. Assim, a sugestão visa esclarecer quanto ao direcionamento interno da demanda, para que, em caso de restrições tecnológicas para transferência para canais específicos, o consumidor e demais usuários sejam devidamente orientados a realizar o contato através de outro canal.</p>
<p>Art. 399. O consumidor e demais usuários podem requerer informações, solicitar e cancelar serviços, encaminhar reclamações, elogios, sugestões, denúncias e solicitar o encerramento contratual nos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora. [...] § 3º No caso de atendimento por canal telefônico de demanda para a qual exista previsão regulatória para o envio de documentos, a distribuidora deve registrar a demanda e informar os canais para os quais as informações pendentes podem ser encaminhadas.  § 4º No caso do §3º, a contagem do prazo para a demanda deve ficar suspensa até o recebimento dos documentos, podendo ser indeferida pela distribuidora se o envio não ocorrer em até 5 dias úteis.”</p>	<p>Art. 399. O consumidor e demais usuários podem requerer informações, solicitar e cancelar serviços, encaminhar reclamações, elogios, sugestões, denúncias e solicitar o encerramento contratual nos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora. [...] § 4º No caso do §3º, a contagem do prazo para a demanda deve ficar suspensa até o recebimento dos documentos, podendo ser indeferida pela distribuidora, <b>por envio incompleto</b> ou se o envio não ocorrer em até 5 dias úteis.”</p>	<p>A proposta de alteração na redação apresentada por essa Agência tempo por finalidade esclarecer quanto a possibilidade de indeferimento, caso o envio fragmentado dos documentos necessários para análise da solicitação do consumidor pela distribuidora inviabilize a conclusão das demandas.</p>

<p>Art. 401. Na recepção da demanda do consumidor e demais usuários, a distribuidora deve considerar como reclamação: [...]</p> <p>§ 3º Caso receba uma demanda por meio da plataforma “Consumidor.gov.br” que não seja classificável como reclamação, a distribuidora deve registrar a demanda em seu sistema e tratá-la por outro canal comumente utilizado pelo consumidor e demais usuários para o relacionamento com a distribuidora.” (NR)</p>	<p>Art. 401. Na recepção da demanda do consumidor e demais usuários, a distribuidora deve considerar como reclamação: [...]</p> <p>§ 3º Caso receba uma demanda por meio da plataforma “Consumidor.gov.br” que não seja classificável como reclamação, a distribuidora deve registrar <b>e comunicar o consumidor e demais usuários que o tratamento será realizado conforme procedimento os procedimentos e tipologias estabelecidos pela ANEEL, observando o art. 406</b>, <del>a demanda em seu sistema e tratá-la por outro canal comumente utilizado pelo consumidor e demais usuários para o relacionamento com a distribuidora.” (NR)</del></p>	<p>Assim como preconiza o processo de tratamento de demandas, as distribuidoras devem realizar a correta classificação das demandas recebidas. Diante disso, é necessário esclarecer que, na hipótese da demanda recebida através do “Consumidor.gov.br” não ser uma reclamação, a mesma deverá ser reclassificada de acordo com a classificação e tipologia correta, conforme REH 2.992/21.</p> <p>Além disso, propõe-se deixar claro o tratamento a ser dado no caso de recebimento de demanda no consumidor.gov no que diz respeito à adoção de procedimentos para registro e encaminhamento das demandas, para que o atendimento à solicitação do cliente seja efetivamente concluído.</p> <p>A substituição do termo “comumente utilizado” pela referência ao art. 406 se deve ao fato do referido artigo estabelecer os procedimentos para resposta ao consumidor.</p>
<p>Art. 668. A distribuidora deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução nos seguintes prazos, mantendo a aplicação das disposições anteriores até a implementação das alterações: [...]</p>	<p>Art. 668. A distribuidora deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução nos seguintes prazos, mantendo a aplicação das disposições anteriores até a implementação das alterações: [...]</p> <p><i>II - até 31 de dezembro de 2022, para:</i></p> <p><b>g) Art. 399 §§ 3º e 4º; Alteração das demais alíneas a partir da g), em função da inclusão do novo prazo</b></p> <p><b>Inciso II-A - até - 03/10/2022, para:</b></p> <p><b>a) Art. 6º §§ 2º e 3º; b) Art. 49 inciso II alínea b);</b></p>	<p>Faz-se necessário a inclusão dos novos dispositivos que serão incluídos após o fechamento da CP 029/22 em função dos decretos 11.016 e 11.034 no art. 668 da REN 1000/21, uma vez que os prazos de vigência iniciarão somente a partir de 03/10/2022.</p> <p>Adicionalmente, propõe-se que o Art. 399 §§ 3º e 4º seja incluído no inciso II do artigo 668, cujo prazo de adequação 31/12/2022, de modo a compatibilizar com as adequações relacionadas ao atendimento definidas na REN 1000/2021, uma vez que os novos requisitos demandam efetuar o mapeamento prévio de todas as solicitações/demandas que necessitam de envio de documentação pelo consumidor, bem como ajustes nos sistemas da distribuidora, de modo para possibilitar o recebimento dos documentos a <i>posteriori</i>.</p>

- |  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li><i>c) Art. 70 parágrafo único;</i></li><li><i>d) Art.140 § § 10 e 11;</i></li><li><i>e) Art. 370 alíneas b e c e inciso III do caput;</i></li><li><i>f) Art. 371 § § 5º e 6º ;</i></li><li><i>g) Art. 373 inciso IV;</i></li><li><i>h) Art. 374 § 3º;</i></li><li><i>i) Art. 387 inciso V;</i></li><li><i>j) Art. 391 inciso VIII e § 2º;</i></li><li><i>k) Art. 401 §3º;</i></li><li><i>l) Art. 418 §3º</i></li></ul> |  |
|--|--|--|