

CONSULTA PÚBLICA

Nº 029/2022

OBTER SUBSÍDIOS PARA 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.

1. Introdução

O Grupo CPFL Energia reconhece o esforço da ANEEL em possibilitar, por meio de um processo transparente, a discussão acerca das alterações propostas nas Resoluções Normativas nº 1000 de 2021 - REN 1000/2021 e nº 950 de 2021 – REN 950/2021 para adequação aos Decretos nº 11.034 de 2022, que trata sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), e nº 11.016 de 2022, que trata do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo.

Diante do exposto, o Grupo CPFL Energia apresenta no presente documento suas contribuições, com base na minuta de resolução disponibilizada, com o objetivo de trazer mais clareza as redações propostas, visando evitar possíveis entendimentos equivocados pelos consumidores, demais usuários e até mesmo distribuidoras. Além disso, dado que algumas alterações possuem mudança de mérito que exigem adequações sistêmicas, está sendo proposto também prazo adicional para dois dispositivos da minuta proposta, de modo a compatibilizar com o prazo de implementações das alterações relacionadas ao atendimento trazidas pela REN 1000/2021, que é de 31/12/2022.

2. Contribuição

A presente contribuição está organizada de modo a agrupar em um mesmo local do documento o tema a ser discutido no intuito de facilitar a compreensão do assunto e melhor organização das contribuições.

2.1 Decreto nº 11.034/2022 - Serviço de Atendimento ao Consumidor

TEXTO DA MINUTA DE RESOLUÇÃO	TEXTO PROPOSTO
<p>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.</p> <p>[...]</p> <p>§ 2º A distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais incorretos, mediante informação do consumidor e demais usuários.</p>	<p>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.</p> <p>[...]</p> <p>§ 2º A distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais incorretos, mediante informação do consumidor e demais usuários quando feito em canais que possibilitem o contato direto com um atendente.</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, mediante solicitação, às informações cadastrais, observado o disposto no art. 659</p>

Justificativa: Em relação ao parágrafo 2º, hoje em dia não é possível que o consumidor solicite, por meio de canais como internet ou aplicativo, a correção de dados incorretos de forma imediata. Entende-se que esta ação só seja possível em canais em que haja alguma interação direta com um atendente (por exemplo call center e atendimento presencial). Atualmente isto já é feito em tempo de atendimento (de imediato) por meio do call center e nos postos de atendimento presencial. Caso haja de fato essa exigência de possibilitar essa correção imediata em todos os canais, solicitamos esclarecimento de como isto é possível em canais digitais (internet, aplicativo, etc.).

Já em relação ao parágrafo 3º, a alteração proposta tem o intuito de deixar explícito que essa disponibilização de informações ao consumidor deve ocorrer apenas quando solicitado por ele, não deixando margem de dúvidas.

Da forma sugerida, todas as informações que as distribuidoras já devem possuir em atendimento ao artigo 659 serão disponibilizadas sempre que solicitado.

TEXTO DA RESOLUÇÃO	TEXTO PROPOSTO
<p>Art. 370 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 b) a obtenção da informação solicitada pelo consumidor de forma adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta, sob demanda, de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;</p>

Justificativa: É de extrema importância deixar explícito que essa disponibilização de informações ao consumidor deve ocorrer apenas quando solicitado por ele, não deixando margem de dúvidas.

TEXTO DA RESOLUÇÃO	TEXTO PROPOSTO
<p>Art. 391 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>Minuta de Resolução CP 29/2022 Art. 4º. A distribuidora de energia elétrica deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução até 3 de outubro de 2022.</p>	<p>Art. 391 Parágrafo único. §1º A distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo da demanda quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição. § 2º O atendimento definitivo consiste na disponibilização de uma orientação, registro de informação ou abertura de nota de serviço, o qual será executado conforme prazos dispostos em dispositivo específico." (NR)</p> <p>Minuta de Resolução CP 29/2022 Art. 4º. A distribuidora de energia elétrica deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução até: 3 de outubro de 2022.</p> <p>I – até 31/12/2022, para:</p> <p>a) § 1º do art. 391º;</p> <p>(...)</p> <p>b) Até 03/10/2022, para as demais alterações</p>

Justificativa: O intuito da inserção de parágrafo explicitando no que consiste o “atendimento definitivo” é de não gerar dúvidas e futuros questionamentos de consumidores, uma vez que, do jeito que se encontra, pode ser entendido como “atendimento definitivo” a solução completa da demanda.

Além do exposto, existe uma dificuldade para implantação do disposto no parágrafo 1º, que consiste na necessidade de sinalizar o próximo atendente (para o qual a ligação foi transferida) de que aquela ligação já constitui uma transferência, de modo que ele não pode realizar nova transferência. Tal fato consiste em uma complexa adequação sistêmica, para a qual é necessário prazo além de outubro/22 para conclusão.

Dessa forma, propõe-se que o prazo limite para implementação do disposto seja 31/12/2022, de modo a compatibilizar com as adequações relacionadas ao atendimento definidas na REN 1000/2021.

TEXTO DA RESOLUÇÃO	TEXTO PROPOSTO
<p>Art. 399 [...] § 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>Minuta de Resolução CP 29/2022 Art. 4º. A distribuidora de energia elétrica deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução até 3 de outubro de 2022.</p>	<p>Art. 399[...]</p> <p>Minuta de Resolução CP 29/2022 Art. 4º. A distribuidora de energia elétrica deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução até: 3 de outubro de 2022.</p> <p>I – até 31/12/2022, para:</p> <p>a) § 1º do art. 391º; b) § 3º e § 4º do art. 399º;</p> <p>(...)</p> <p>II - Até 03/10/2022, para as demais alterações</p>

Justificativa: Existe dificuldade de implementação dos dispostos nos parágrafos 3º e 4º para toda e qualquer demanda solicitada pelo consumidor, o que implica na necessidade de mapeamento de todas as

solicitações/demandas que necessitam de envio de documentação pelo consumidor. Portanto, também é necessário implementação de prazo adicional para implementação de ambos os parágrafos.

Dessa forma, propõe-se que o prazo limite para implementação do disposto seja 31/12/2022, de modo a compatibilizar com as adequações relacionadas ao atendimento definidas na REN 1000/2021.

3. Considerações Finais

O Grupo CPFL Energia reitera que reconhece a iniciativa da ANEEL ao permitir a discussão dos prazos de implementação dos artigos com alteração de mérito da REN 1000/2021. Assim, salienta-se ser fundamental que a ANEEL avalie de com atenção todos as sugestões e pedidos de prazos adicionais apresentados por meio desta contribuição, pois o estabelecimento de prazos infactíveis para as distribuidoras gerará discussões futuras, podendo trazer desconfortos e prejuízos para todas as partes.

Ressalta-se ainda que o setor elétrico está vivendo momentos de grandes desafios e mudanças, sendo diversas as melhorias e alterações de processos e sistemas que as distribuidoras têm necessitado implantar, seja por questões legais, regulatórias, fiscais ou para melhor atendimento dos consumidores nesse momento em que a digitalização tem se feito tão importante, de modo que se torna ainda mais importante que sejam dados prazos de implementação adequados e suficientes para que as distribuidoras se ajustem ao novo contexto e consigam atender o novo normativo prezando pela conformidade regulatória.