

Contribuição EDP

Consulta Pública nº 029/2022

**Aprimoramentos das REN nº 1.000/2021 e
REN nº 950/2021, em função do Decreto
nº11.016/2022 e do Decreto nº 11.034/2022**

11 de julho de 2022

Contribuição EDP

Consulta Pública nº 029/2022

**Aprimoramentos das REN nº 1.000/2021 e
REN nº 950/2021, em função do Decreto
nº11.016/2022 e do Decreto nº 11.034/2022**

11 de julho de 2022

Sumário

1.	Introdução.....	4
2.	Contribuições.....	4
2.1.	<i>Estrutura de atendimento</i>	4
2.2.	<i>Correção do cadastro</i>	6
2.3.	<i>Reclamações no Consumidor.gov</i>	8
2.4.	<i>Atendimento</i>	9

1. Introdução

Em 26 de maio foi aberta a Consulta Pública nº 029/2022, com o objetivo de obter para o aprimoramento da Resolução Normativa nº 1.000/2021 (REN nº 1000/2021), e a Resolução Normativa nº 950/2021 (REN nº 950/2021), em função dos Decretos nº 11.016/2022, que regulamenta o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, e do Decreto nº 11.034/2022, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

A minuta da Resolução, proposta na Consulta, foi resultado das adequações promovidas devido aos Decretos nº 11.016/2022 e nº 11.034/2022.

Abaixo, a EDP apresenta sua contribuição à Consulta Pública, em específicos aos ajustes necessários na minuta de Resolução colocada em discussão.

2. Contribuições

2.1. Estrutura de atendimento

Em comparação com o último Decreto vigente, o Decreto nº 11.034/2022 trouxe aprimoramento em relação ao item de Disposição Gerais, conforme a seguir:

“Art. 1º Este Decreto 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 – SAC, no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo federal, com vistas a garantir o direito do consumidor:

I – à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados; e

II – ao tratamento de suas demandas.

Parágrafo único. Para fins do disposto neste Decreto, os órgãos ou as entidades reguladoras considerarão o porte do fornecedor do serviço regulado.”

O aprimoramento do novo decreto foi refletido na REN nº 1000/2021, conforme a seguir:

REN nº 1000/2021 ORIGINAL	REN nº 1000/2021 CP029/2021
<p>Art. 370. A estrutura de atendimento da distribuidora deve:</p> <p>....</p> <p>III – possibilitar ao consumidor e demais usuários a apresentação de todas as suas demandas sem ter que se deslocar de seu município.</p> <p>Parágrafo único. No atendimento disponibilizado, a distribuidora deve garantir a tempestividade, a celeridade, a segurança, a privacidade e a resolutividade da demanda, observando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.</p>	<p>Art. 370. A estrutura de atendimento da distribuidora deve:</p> <p>....</p> <p>III – possibilitar ao consumidor e demais usuários a apresentação de todas as suas demandas 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>c) a obtenção da informação adequada sobre os serviços contratados. ” (NR)</p>

No entendimento da EDP, em se tratando de serviço público de energia elétrica, seria mais adequado manter a obrigação da disponibilização das informações conforme já definido nos regulamentos da ANEEL, a exemplo do art. 327 da REN nº 1000/2021, que traz a seguinte redação:

“Art. 327. A fatura de energia elétrica deve conter, de forma clara e objetiva e observadas as disposições do Módulo 11 do PRODIST, as seguintes informações:

I – identificação do consumidor e demais usuários;

II – identificação da unidade consumidora ou demais instalações;

III – valor total devido e data de vencimento;

IV – grandezas medidas e faturadas;

V – tarifas aplicadas;

VI – valores adicionais a serem cobrados quando da aplicação das bandeiras tarifárias, caso aplicável;

VII – valores relativos aos produtos, serviços e atividades prestados;

VIII – histórico de consumo, caso aplicável;

IX – impostos e contribuições incidentes; e

X – código para pagamento e linha numérica digitável ou, caso aplicável, mensagem indicativa de que o pagamento será realizado por meio de débito automático.”

Dessa forma, para harmonizar o texto do art. 370, a EDP sugere a seguinte adaptação:

REN nº 1000/2021 CP029/2021	REN nº 1000/2021 EDP
<p>Art. 370. A estrutura de atendimento da distribuidora deve:</p> <p>....</p> <p>III – possibilitar ao consumidor e demais usuários a apresentação de todas as suas demandas 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>c) a obtenção da informação adequada sobre os serviços contratados.” (NR)</p>	<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, mediante solicitação, observando o detalhamento apresentado no art. 327 e nos procedimentos estabelecidos pela ANEEL 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>c) a obtenção da informação adequada sobre os serviços contratados.” (NR)</p>

A EDP propõe que o art. 370 da REN 1000/2021 seja ajustado, conforme detalhamento de informações previstas nos regulamentos da ANEEL, a exemplo do art. 372 da REN 1000, que apresenta o detalhamento das informações em fatura.

2.2. Correção do cadastro

O Decreto 11.034/2022 trouxe também ajustes em relação a correção dos dados cadastrais. A seguir, está apresentado a adaptação realizada pela Agência no art. 6 da REN nº 1000/2021.

REN nº 1000/2021 ORIGINAL	REN nº 1000/2021 CP029/2021
<p>Art. 6º A distribuidora deve alterar o cadastro do consumidor e demais usuários no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da solicitação ou, caso haja necessidade de visita técnica, em até 10 (dez) dias úteis, observadas as situações específicas dispostas nesta Resolução.</p> <p>Parágrafo único. A distribuidora deve cadastrar de imediato a existência de pessoa usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica.</p>	<p>Art. 6º A distribuidora deve alterar o cadastro do consumidor e demais usuários no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da solicitação ou, caso haja necessidade de visita técnica, em até 10 (dez) dias úteis, observadas as situações específicas dispostas nesta Resolução.</p> <p>§ 1º A distribuidora deve cadastrar de imediato a existência de pessoa usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, mediante comprovação médica.</p> <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>

Conforme o § 2º a distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais dos consumidores, ocorre que, há diversas informações que não são possíveis de serem ajustadas de forma imediata, como por exemplo, declarações de carga. Sendo assim, é importante restringir a correção de dados de forma imediata apenas aos que são possíveis de serem atualizados, como Cadastro de Pessoa Física – CPF, carteira de identidade, endereço da instalação, e para pessoa jurídica o seu registro e dos seus representantes legais. Além disso é importante especificar que as atualizações das informações devem ser realizadas pelo titular das instalações, por seu representante ou procurador.

Em relação ao § 3º, é importante especificar quais informações o consumidor pode ter acesso a partir de solicitação, sendo prudente relacionar ao art. 659 da REN 1000/2021 que apresenta a listagem mínima de informações do consumidor que a distribuidora deve organizar e manter atualizado.

Dessa forma, segue o ajuste proposto pela EDP, tanto em relação a correção imediata quanto a acessibilidade do consumidor às informações:

REN nº 1000/2021 CP029/2021	REN nº 1000/2021 EDP
<p>Art. 6º A distribuidora deve alterar o cadastro do consumidor e demais usuários no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da solicitação ou, caso haja necessidade de visita técnica, em até 10 (dez) dias úteis, observadas as situações específicas dispostas nesta Resolução.</p> <p>§ 1º A distribuidora deve cadastrar de imediato a existência de pessoa usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da</p>	<p>Art. 6º A distribuidora deve alterar o cadastro do consumidor e demais usuários no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da solicitação ou, caso haja necessidade de visita técnica, em até 10 (dez) dias úteis, observadas as situações específicas dispostas nesta Resolução.</p> <p>§ 1º A distribuidora deve cadastrar de imediato a existência de pessoa usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da</p>

<p>vida humana e dependentes de energia elétrica, mediante comprovação médica.</p> <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>vida humana e dependentes de energia elétrica, mediante comprovação médica.</p> <p>§ 2º A distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais incorretos, correspondentes aos incisos I, II e III do art. 67, mediante informação do consumidor e demais usuários, observando o disposto no art. 9º.</p> <p>§ 3º O consumidor e demais usuários devem ter acesso, mediante solicitação, às informações cadastrais, observado o disposto no art. 659.</p>
---	--

A EDP propõe que o art. 6 da REN nº 1000/2021 seja ajustado, conforme informações previstas nos regulamentos da ANEEL.

2.3. Reclamações no Consumidor.gov

O Decreto 11.034/2022 regulamenta que Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública deverá desenvolver a metodologia e implementar a ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC. Um dos parâmetros que serão analisados será o índice de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor, principalmente no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e no sítio eletrônico do consumidor.gov.br. Essa alteração implicou o seguinte ajuste na REN nº 1000/2021:

REN nº 1000/2021 ORIGINAL	REN nº 1000/2021 CP029/2021
<p>Art. 401. Na recepção da demanda do consumidor e demais usuários, a distribuidora deve considerar como reclamação: [...]</p> <p>§ 2º A comunicação relacionada à interrupção do fornecimento de energia elétrica deve ser individualmente registrada, podendo a distribuidora adotar mecanismos para o tratamento coletivo das reclamações relacionadas a uma mesma interrupção.</p>	<p>Art. 401. Na recepção da demanda do consumidor e demais usuários, a distribuidora deve considerar como reclamação: [...]</p> <p>§ 2º A comunicação relacionada à interrupção do fornecimento de energia elétrica deve ser individualmente registrada, podendo a distribuidora adotar mecanismos para o tratamento coletivo das reclamações relacionadas a uma mesma interrupção.</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>

Assim como preconiza o processo de Tratamento de demandas, as distribuidoras devem realizar a correta classificação das demandas recebidas, desta forma é necessário esclarecer que na hipótese da demanda recebida através do “Cosnumidor.gov.br” não ser uma reclamação, a mesma pode ser reclassificada para a tipologia correta. Dessa forma a EDP sugere o seguinte ajuste:

REN nº 1000/2021 CP029/2021	REN nº 1000/2021 EDP
<p>Art. 401. Na recepção da demanda do consumidor e demais usuários, a distribuidora deve considerar como reclamação: [...]</p> <p>§ 2º A comunicação relacionada à interrupção do fornecimento de energia elétrica deve ser individualmente registrada, podendo a distribuidora adotar mecanismos para o tratamento coletivo das reclamações relacionadas a uma mesma interrupção.</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>§ 2º A comunicação relacionada à interrupção do fornecimento de energia elétrica deve ser individualmente registrada, podendo a distribuidora adotar mecanismos para o tratamento coletivo das reclamações relacionadas a uma mesma interrupção.</p> <p>§ 3º Caso receba uma demanda por meio da plataforma “Consumidor.gov.br” que não seja classificável como reclamação, a distribuidora deve registrar e comunicar o consumidor e demais usuários que o tratamento será realizado conforme os procedimentos e tipologias estabelecidos pela ANEEL, observando o art. 406. a demanda em seu sistema e tratá-la por outro canal comumente utilizado pelo consumidor e demais usuários para o relacionamento com a distribuidora.”</p>

A EDP propõe que na hipótese da demanda recebida, através do “Consumidor.gov.br”, não ser uma reclamação, a mesma pode ser reclassificada para a tipologia correta conforme estabelecido nos regulamentos da ANEEL.

2.4. Atendimento

Com o novo texto do Decreto 11.034/2022, houve impacto no art. 391 da REN 1000, onde foi proposto o seguinte ajuste:

REN nº 1000/2021 ORIGINAL	REN nº 1000/2021 CP029/2021
<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:</p> <p>I – atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;</p> <p>II – a opção pelo atendimento humano deve constar de todas as subdivisões do menu, inclusive do 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 (quarenta e cinco) segundos;</p> <p>[...]</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:</p> <p>I – atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;</p> <p>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 (quarenta e cinco) segundos;</p> <p>[...]</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."</p>

Com o novo texto incluído, em relação ao inciso VIII, “A distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo”, realmente podem ocorrer atendimento que possivelmente não serão atendidos de forma definitiva, como por exemplo, o recebimento de chamadas do Grupo A no setor de atendimento varejo, nesse caso existe atendimento específico de grandes clientes. Outro exemplo, é o recebimento de chamada em relação a projetos, nesse caso também existe um canal específico para esse tipo de demanda.

Sendo assim, deve ser esclarecido o conceito do termo “atendimento definitivo”, como exemplificado nos casos acima, sendo assim a condução para o novo chamado pode ser interpretado como atendimento definitivo e finalizado. Dessa forma a EDP propõe o seguinte ajuste no texto do inciso VIII:

REN nº 1000/2021 CP029/2021	REN nº 1000/2021 EDP
<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:</p> <p>I – atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;</p> <p>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 (quarenta e cinco) segundos;</p> <p>[...]</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."</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:</p> <p>I – atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;</p> <p>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 (quarenta e cinco) segundos;</p> <p>[...]</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."</p> <p><i>§ 1º nos casos em que o consumidor não faça contato por meio dos canais adequados, a distribuidora deve realizar o direcionamento do consumidor para os canais corretos. A instrução, nessa situação deve ser considerada como atendimento definitivo.</i></p>

A EDP propõe que, nos casos em que o consumidor faça contato do atendimento pelo canal não indicado, deve ser considerado no conceito do atendimento definitivo a instrução pelo canal de atendimento adequado.