

ENVIO DE CONTRIBUIÇÕES REFERENTE À CONSULTA PÚBLICA Nº 029/2022

NOME DA INSTITUIÇÃO: ENERGISA

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

ATO REGULATÓRIO: Abertura de Consulta Pública 029/2022

EMENTA (Caso exista): 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
<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 pessoais 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>Apesar da proposta ser no sentido de deixar explícito no Art. 6º as disposições do Art. 43 do CDC e Art. 9º da Lei Geral de Proteção de Dados, é importante definir quais informações devem ter atualização imediata. Desta forma, entende-se que apenas informações de documentos que permitem ser facilmente identificados possam ser alteradas de forma imediata, como é o caso de informações relacionadas ao CPF, CNPJ e endereço de entrega, dispostos nos incisos I, II e III do art. 67, enquanto as demais informações devem ser objeto de maior análise, se atentando assim ao prazo descrito no caput do art. 6º.</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>§ 3º O consumidor e demais usuários devem ter acesso, mediante solicitação, às informações cadastrais, existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes, observado o disposto no art. 659.</p>	<p>A sugestão de vínculo com o Art. 9º da REN 1000/2021 tem o intuito de deixar claro que a referida solicitação pode ser realizada apenas pelo titular das instalações e/ou por seu representante ou procurador.</p> <p>Por fim, propõe-se retirar o detalhamento das informações do §3º uma vez que o art. 659 faz referência as informações do cadastro que a distribuidora deve organizar e manter atualizadas, além de armazenar pelo período mínimo de 10 anos, conforme citado no §2º.</p> <p>Diante disso, há a necessidade de alteração no texto proposto por essa Agência, para vincular ao referido dispositivo a menção do artigo 659 da REN 1000/21, bem como incluir na redação que o fornecimento das informações cadastrais somente seja obrigatório mediante solicitação do consumidor e/ou usuário.</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>Parágrafo único: A contagem do prazo do caput deste artigo terá início somente a partir da entrega dos documentos pendentes, conforme §§ 3º e 4º do artigo 399 desta resolução. [NR]</p>	<p>Embora o artigo 71 da REN/1000 não tenha sido destacado pela ANEEL no âmbito esta CP, propõe-se a inclusão do parágrafo único neste artigo, considerando a proposta da Agência de inclusão 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>Assim, entende-se que o artigo 71 da REN 1000/21, sofrerá impacto com a inclusão deste novo dispositivo, visto que a distribuidora também tem 5 dias úteis para verificar os documentos e informações, contados a partir da data da solicitação. Diante disso, considera-se necessário estabelecer, de forma mais clara, a suspensão do prazo quando o ingresso da solicitação tenha sido efetuado via canal telefônico e exista pendência de documentos.</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>[...] Art. 370. A estrutura de atendimento da distribuidora deve:</p> <p>[...]</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</p>	<p>O objetivo do ajuste é deixar claro que as informações devem ser disponibilizadas somente quando da solicitação do cliente, observando as restrições dispostas no artigo 9º</p> <p>Também é verificada a necessidade de abertura de definições objetivas dos itens “especificação, características, composição e qualidade”, mitigando diferentes interpretações, motivo pelo qual</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>incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; e</p> <p>b) a obtenção da informação solicitada pelo consumidor, observando o disposto no art. 9º, de forma adequada e clara, conforme detalhamento disposto no art. 327. [NR]</p>	<p>sugere-se a vinculação ao art. 327 da REN 1000/2021, que define a necessidade de informações em fatura 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: [...] § 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: [...] § 5º O acesso inicial ao por meio de atendente atendimento humano não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor e demais usuários, exceto nos canais que não há atendimento humano.</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 de dados dos consumidores e demais usuários, quando o atendimento for realizado por um humano, uma vez que em alguns canais virtuais existe o atendimento efetuado por “robôs” através de atendente virtual a exemplo do Grupo Energisa, “Gisa”, e, neste caso, sempre será necessário o fornecimento de dados prévios pelo consumidor e demais usuários para que haja a identificação da unidade consumidora e a continuidade do atendimento.</p>
<p>Art. 374. A distribuidora pode enviar mensagens eletrônicas ao consumidor e demais usuários, desde que relacionadas a: [...] § 3º O envio de mensagens eletrônicas, a veiculação de publicidade e propaganda e a oferta de produtos e serviços pela distribuidora devem ser realizados apenas em horário comercial, exceto no caso do inciso I do caput.”</p>	<p>Art. 374. A distribuidora pode enviar mensagens eletrônicas ao consumidor e demais usuários, desde que relacionadas a: [...] § 3º O envio de mensagens eletrônicas, a veiculação de publicidade e propaganda e a oferta de produtos e serviços pela distribuidora devem ser realizados apenas em horário comercial, exceto no caso do inciso I do caput, observando quando houver disposição em contrário quanto a leis estaduais e municipais.</p>	<p>Padronização observando a diferença de horários entre Estados e leis que regulamentam, por exemplo, o telemarketing.</p>
<p>Art. 391. A distribuidora pode utilizar atendimento automatizado, via Unidade de</p>	<p>Art. 391. A distribuidora pode utilizar atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível –</p>	<p>Primeiramente, destaca-se a necessidade de correção na numeração dos parágrafos deste artigo em função da proposta da ANEEL no âmbito da CP.</p>

<p>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>URA., com oferta de menu de opções de direcionamento.</p> <p>Parágrafo único. § 1º. Em caso de recebimento da chamada via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características: [...] IV - o tempo para o contato direto com o atendente, se essa opção for selecionada, é de até 60 segundos, em no mínimo 85% das chamadas no período, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme Módulo 8 do PRODIST. [...] Parágrafo único. § 2º A distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo da demanda quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição, desde que dentro do mesmo canal de atendimento, observadas as disposições dos tratamentos das demandas. [...] NR</p>	<p>Propõe-se, adicionalmente, uma alteração no inciso IV do art. 391, que se refere ao tempo máximo para falar com um atendente, que define 60 segundos para 100% dos atendimentos.</p> <p>Cumpra mencionar que, de acordo com o histórico dos últimos anos, o percentual de 85% das chamadas, seria um limite factível. Assim, sugere-se que o percentual de atendimento em relação ao tempo de 60 segundos, seja o mesmo do Indicador de Nível de Serviço – INS maior ou igual a 85%.</p> <p>Uma vez que o Decreto 11.034 estabelece que o órgão regulador tem a prerrogativa de estabelecer os tempos máximos para contato direto com o atendente, sem citar a definição dos 60 segundos, entende-se que tal dispositivo se deve à necessidade de contemplar as especificidades do setor elétrico.</p> <p>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>Nesse sentido, entende-se que a Agência poderia ter em conta a contribuição da ENERGISA, visto que o assunto foi objeto de contribuições no âmbito da AP 027/2018, e que constam de forma detalhada também por outras distribuidoras na Nota Técnica nº 0113/2018-SRD/ANEEL, oportunidade em que a Agência negou o pleito das distribuidoras destacando que os 60 segundos se tratava de imposição do decreto nº 6.523/2008. Contudo, o Decreto 11.034/2022 não apresenta a obrigação explícita de tempo, o que deve ser avaliado pela ANEEL e flexibilizado, conforme sugestão da ENERGISA.</p> <p>Adicionalmente, no §2º do art. 391 da REN 1000/21, da proposta da ANEEL indica que a Distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo, sendo necessário maior esclarecimento quanto ao direcionamento interno da demanda, uma vez que algumas demandas podem ser realizadas em diferentes canais de atendimento pelas empresas, como é o exemplo das demandas de Grandes Clientes e Poderes Públicos, que em muitas distribuidoras contam com canal</p>
---	--	--

		<p>específico de atendimento, ou dúvidas de consumidores quanto aos projetos, que contam com canal direto com o setor especializado, não havendo possibilidade de direcionamento do Call Center diretamente para o canal correto, devendo portanto, passar a informação ao consumidor para que entre em contato através de outro canal.</p> <p>Ademais, faz-se necessário esclarecer que, a depender da demanda, há um tratamento específico a ser realizado, conforme disposições da REN 1000/2021, no que diz respeito a reclamações, solicitações de serviço e informações, motivo pelo qual sugere-se a inclusão da necessidade de observação quanto ao processo de tratamento das demandas.</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. [...]</p> <p>§ 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.</p> <p>§ 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. [...]</p> <p>§ 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, por envio incompleto ou se o envio não ocorrer em até 5 dias úteis.”</p>	<p>Propõe-se a referida alteração, a fim de evitar o envio fragmentado dos documentos necessários para análise da solicitação do consumidor pela distribuidora, visto que poderão ser enviados documentos incompletos.</p> <p>Ainda se propõe 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. Inserção contemplado no art. 668 abaixo.</p>
<p>Art. 401. Na recepção da demanda do consumidor e demais usuários, a distribuidora deve considerar como reclamação: [...]</p>	<p>Art. 401. Na recepção da demanda do consumidor e demais usuários, a distribuidora deve considerar como reclamação: [...]</p>	<p>Assim como preconiza o processo de tratamento de demandas, as distribuidoras devem realizar a correta classificação das demandas recebidas, sendo necessário esclarecer que na hipótese da demanda recebida através do “Consumidor.gov.br” não ser uma reclamação, a</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>§ 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 procedimento 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.” (NR)</p>	<p>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 atendido.</p> <p>A substituição do termo comumente utilizado pela referência do art. 406 se deve ao fato do referido artigo definir 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: [...] <i>II - até 31 de dezembro de 2022, para:</i></p> <p><i>g) Art. 399 §§ 3º e 4º; Alteração das demais alíneas a partir da g), em função da inclusão do novo prazo</i></p> <p><i>Inciso II-A - até - 03/10/2022, para:</i></p> <p><i>a) Art. 6º § 2º e 3º; b) Art. 49 inciso II alínea b); c) Art. 70 parágrafo único; d) Art.140 § 10 e 11; e) Art. 370 alíneas b e c e inciso III do caput; f) Art. 371 § 5º e 6º; g) Art. 373 inciso IV; h) Art. 374 § 3º; i) Art. 387 inciso V; j) Art. 391 inciso VIII e § 2º; k) Art. 401 §3º; l) Art. 418 §3º</i></p>	<p>Faz-se necessária a inclusão dos novos dispositivos que serão adicionados após o fechamento da CP 029/22, em função dos decretos 11.016 e 11.034, no art. 668 inciso II-A da REN 1000/21, uma vez que os prazos de vigência iniciarão somente a partir de 03/10/2022.</p> <p>Ainda se propõe que o Art. 399, §§ 3º e 4º, seja incluído no inciso II do artigo 668, que tem o prazo de 31/12/22, considerando a dificuldade de implementação dos dispositivos previstos. Para que toda e qualquer demanda solicitada pelo consumidor via canal telefônico seja registrada, implicará em necessidade de mapeamento prévio de todas as solicitações/demandas que necessitam de envio de documentação pelo consumidor, que demandarão ajustes nos sistemas das distribuidoras para possibilitar o recebimento dos documentos a posteriori.</p> <p>Assim faz-se necessário que a implementação destes dispositivos tenha um prazo adicional para serem ajustados pelas distribuidoras.</p> <p>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</p>