



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS



MODELO PARA ENVIO DE CONTRIBUIÇÕES REFERENTE À CONSULTA PÚBLICA Nº 29/2022

NOME DA INSTITUIÇÃO: FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

ANEEL - AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

ATO REGULATÓRIO: Resolução Normativa aprimora as 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, e dá outras providências.

CONTRIBUIÇÕES:

TEXTO / ANEEL	TEXTO / INSTITUIÇÃO	JUSTIFICATIVA/INSTITUIÇÃO
“Art.6º..... § 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	“Art.6º..... § 1º A distribuidora deve cadastrar de imediato e sem ônus , a existência de pessoa usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana	No § 1º cabe deixar explícito que tal cadastramento não gerará ônus ao usuário de equipamentos de autonomia limitada, dependentes de energia elétrica, assim como aos seus



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS



<p>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>e dependentes de energia elétrica, mediante comprovação médica.</p> <p>§ Na impossibilidade da comprovação imediata, deve ser concedido prazo mínimo de 15 dias para que o usuário possa apresentar a comprovação médica.</p>	<p>procuradores/representantes legais, que efetuem tal procedimento.</p> <p>Entendemos que deve ser concedido prazo nunca inferior a 15 dias para a apresentação da comprovação médica, considerando que no momento do cadastramento o usuário pode não estar de posse dessa comprovação, o que pode gerar prejuízos ao consumidor.</p>
<p>“Art.140..... § 10. A distribuidora deve informar ao consumidor e demais usuários sobre eventuais condições aplicáveis ao encerramento contratual e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima.</p>	<p>“Art.140..... § 10. A distribuidora deve informar ao consumidor e demais usuários sobre eventuais condições aplicáveis ao encerramento contratual e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis.</p>	<p>No §10 entendemos que a inclusão do termo “quando cabíveis” será mais adequada, uma vez que segue a redação original contida no art. 14, III do Decreto 11.034/2022, conforme abaixo transcrito: (...) III - será assegurada ao consumidor a informação sobre eventuais</p>



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS



<p>§ 11. A distribuidora pode oferecer a opção para encerramento programado, sujeita à anuência do consumidor e demais usuários.” (NR)</p>	<p>§ 11. A distribuidora pode oferecer a opção para cancelamento programado, sujeita à anuência do consumidor e demais usuários.”</p>	<p>condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis;</p> <p>Consideramos que no §11 a alteração da palavra encerramento pela palavra cancelamento será mais adequada, pois segue a redação original contida no art, 14, V do Decreto 11.034/2022, conforme transcrito abaixo: (...) V - poderá ser oferecida a opção para cancelamento programado, sujeita à anuência do consumidor.</p>
<p>“Art.391..... II - a opção pelo atendimento humano deve constar de todas as subdivisões do menu, inclusive do primeiro menu principal;</p>	<p>“Art.391..... VIII –as opções de reclamação, cancelamento contratual e cancelamento de serviços devem constar obrigatoriamente do primeiro menu.</p>	<p>Sugerimos a alteração da palavra “encerramento”, pela palavra “cancelamento”, com a devida adequação de toda a frase, pois esse é o termo utilizado no Decreto 11.034/2022.</p>



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS



<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>Deve, ainda, ser incluída a palavra “obrigatoriamente”, conforme determina o art. 5º, II, do referido Decreto, deixando explícito que não se trata de liberalidade da distribuidora.</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.</p> <p>§ 4º No caso do §3º, a contagem do prazo para a demanda deve ficar suspensa até o</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 de forma inequívoca os canais para os quais as informações pendentes podem ser encaminhadas, bem como a documentação pendente a ser encaminhada.</p>	<p>Objetivando evitar que a demanda do consumidor seja indeferida, causando-lhe maiores prejuízos, sugerimos incluir que a distribuidora deve informar de forma inequívoca os canais de atendimento disponibilizados e os documentos pendentes que deverá enviar, bem como o prazo de 5 (cinco) dias úteis para fazê-lo.</p>



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS



recebimento dos documentos, podendo ser indeferida pela distribuidora se o envio não ocorrer em até 5 dias úteis.” (NR)		
“Art.401..... § 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)	“Art.401..... § 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. § 4º na hipótese do § 3º, a distribuidora deve dar ciência ao consumidor de tal alteração, fornecendo, sem ônus, registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico comprovando tal procedimento. ”	Para que o consumidor possa exercer seu direito de acompanhar a demanda nos diversos canais de atendimento integrados disponibilizados, deve ser informado pela distribuidora que ocorreu a alteração da plataforma “Consumidor.gov.br” para outro canal de relacionamento disponibilizado. Além disso, a distribuidora deve fornecer ao consumidor o registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico comprovando tal procedimento, conforme preceitua o art. 12 do Decreto 11.034/2022.