



NEOENERGIA

Contribuições à Consulta Pública nº 29/2022 ANEEL

NOME DA INSTITUIÇÃO: Grupo Neoenergia

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

ATO REGULATÓRIO: Nota Técnica nº 0027/2022-SRD/SMA/ANEEL

EMENTA: Obter subsídios para o aprimoramento das Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, Resolução Normativa nº 1000 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.

Introdução.

A NEOENERGIA apresenta, por meio deste documento, suas considerações em relação à Consulta Pública 29/2022 e, antes de adentrar ao mérito de cada contribuição, faz-se necessário reconhecer a pertinência e urgência do assunto abordado, face às inovações trazidas pelos Decretos 11.016/2022 e 11.034/2022, e parabenizar mais esta iniciativa da ANEEL.

Em 30.03.2022, foi publicado o Decreto nº 11.016, que regulamenta o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, atualizando e revogando o Decreto nº 6.135, de 26.06.2007, sobre o mesmo tema e, em 06.04.2022, foi publicado o Decreto nº 11.034 que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor, com suas diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, revogando, a partir de 03.10.2022, o Decreto anterior, de 31.07.2008.

No final de 2021, normativos do setor elétrico, também, foram atualizados com a aprovação das Resoluções Normativas da ANEEL nº 950, de 23.11.2021, e nº 1.000, de 07.12.2021, que consolidou as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição, envolvendo uma grande quantidade de normativos vigentes até então. Foram revisitados diversos conteúdos disponíveis na regulamentação vigente e promulgados dispositivos que, pela grande abrangência e complexidade da aplicação, acarretaram muitas consultas específicas à Agência Reguladora que, neste início de 2022, divulgou atualizações pontuais do texto publicado em dezembro de 2021.



Contribuições à Consulta Pública nº 29/2022 da ANEEL

A publicação destes dois novos Decretos, revisitando os conceitos já estabelecidos a respeito dos temas que tratam, acarretou imediata ação na ANEEL, que percebeu a eminente necessidade de analisar e contemplar as atualizações ali dispostas nas Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica. Foi preparada, então, a Nota Técnica nº 0027/2022-SRD/SMA/ANEEL, de 06.05.2022, que subsidiou a presente consulta pública.

Constatou-se que o novo marco legal do Serviço de Atendimento ao Consumidor já estava em grande parte contemplado na REN nº 1.000/2021, requerendo, no entanto, ajustes pontuais que foram submetidos para apreciação da sociedade em geral e o setor elétrico, em específico.

Como tem sido a tônica observada nos novos documentos regulamentadores, há uma forte presença do uso de canais digitais que, não obstante, possam ser excelentes ferramentas de comunicação e solução de demandas, necessitam observar todo o arcabouço imposto pela Lei Geral de Proteção de Dados, ao tempo que demandam amadurecimento e prazos de implementação próprios. O desafio, neste caso, além de fazer com que a experiência do consumidor seja a mais positiva possível, sem, contudo, expor nenhum dos envolvidos na transação em risco, é também definir o que deve ou pode ser atualizado de imediato num contato com o(s) responsável (eis) pela unidade consumidora. Informações sensíveis de uma UC (logradouro, por exemplo) acabam impactando todo o cadastro da distribuidora, colocando em risco seus esforços no sentido de manter um cadastro comercial atualizado e correto.

Neste mesmo diapasão, há que se considerar que particularidades no atendimento criadas pelas distribuidoras, segmentando por tipo de consumidores ou por assunto envolvido, extrapolam demais exigências do regulamento, podendo gerar situações de risco regulatório, haja vista que a solução de um problema específico de projeto ou de MMGD, por exemplo, pelas suas especificidades e conhecimento técnico exigido, somente poderá ser plenamente encontrada junto a agentes da distribuidora que se dedicam e têm formação atualizada e consistente sobre o assunto. Há que se pesar entre o melhor resultado e o caminho desejado (mais curto, mais direto, mais cômodo) e não penalizar a busca de alternativas que visam tão somente qualificar a solução desejada.

Neste sentido, cabe lembrar que o Decreto nº 11.034/2022 dá aos órgãos ou entidades reguladoras competentes a prerrogativa de adequar horários de atendimento e prazos de resolução das demandas no SAC, de forma que possa ser contemplado e valorizado todo o aprendizado adquirido ao longo dos processos. Se por um lado defendemos, igualmente, a manutenção dos prazos já regulados na REN nº 1.000/2021, fomos apresentados a demandas novas que, seguramente, impactarão no cumprimento de tais compromissos, considerando a integralidade da proposta em consulta pública. Para pontos específicos, 03.10.2022 é impraticável, e contamos com uma avaliação justa para as contribuições a este respeito constantes neste documento.

TEXTO/ANEEL	TEXTO/INSTITUIÇÃO	JUSTIFICATIVA/INSTITUIÇÃO
<p>Artigo 6º, §1º</p> <p><i>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.</i></p>	<p>Artigo 6º, §1º</p> <p><i>A distribuidora deve cadastrar, de imediato no prazo do caput, a existência de pessoa usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, mediante comprovação médica.</i></p>	<p>Como forma de prevenir ação indevida de não suspensão do fornecimento e considerando que no atendimento pode haver falha de procedimento, eventualmente pela rotatividade na atividade, entendemos necessário centralizar o cadastramento na área do Cadastro Comercial. Para isto, solicita-se um prazo mínimo, que entendemos ser bastante razoável, para a área de cadastro fazer a análise cuidadosa da comprovação médica e sanar eventuais dúvidas com outras áreas envolvidas, se for o caso.</p>
<p>Artigo 6º, §2º</p> <p><i>A distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais incorretos, mediante informação do consumidor e demais usuários.</i></p>	<p>Artigo 6º, §2º</p> <p><i>A distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais correspondentes aos incisos I, II e III do art. 67 que estejam incorretos, mediante informação do consumidor e demais usuários, observado o disposto no art. 9º. Para os casos que envolvam correção de logradouros, permanece o prazo do caput deste artigo.</i></p>	<p>A princípio, na grande maioria das vezes será possível atender de imediato solicitações que envolvam o disposto nos incisos I, II e III do art 67, citados. Não obstante, existem situações cuja correção na informação desencadeará alterações simultâneas em informações cadastrais de todo um grupo de unidades consumidoras, como é o caso de intervenção na informação "logradouro". Para tais casos será necessária a validação/confirmação da informação junto a órgãos públicos (municipais, estaduais e/ou federais) entre outros ou até mesmo verificação em campo, não sendo possível a correção de forma imediata. A ressalva apresentada visa resguardar os esforços efetuados pelas distribuidoras em uma grande maioria de atividades, evitando penalidade por situações que estão fora de seu raio de ação imediata.</p>

<p>Artigo 6º, §3º</p> <p><i>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.</i></p>	<p>Artigo 6º, §3º</p> <p><i>O consumidor e demais usuários devem ter acesso, mediante solicitação, a informações cadastrais sobre ele, observado o disposto no art. 659 e os termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. 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.</i></p>	<p>Adequar ao art. 659 e resguardar os termos do disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que, conforme seu art. 1º, "dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural". Ato contínuo, no Parágrafo único deste artigo, afirma que "as normas gerais contidas nesta Lei são de interesse nacional e devem ser observadas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios".</p>
<p>Artigo 371, §5º</p> <p><i>O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor e demais usuários.</i></p>	<p>Artigo 371, §5º</p> <p><i>O acesso inicial ao atendente, previsto nos incisos I e II do caput, não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor e demais usuários, com exceção ao canal telefônico da ouvidoria em que a distribuidora pode solicitar dados do atendimento anterior.</i></p>	<p>Deixar claro que o dispositivo se reporta a situações envolvendo atendimento humano imediato e garantir que a distribuidora tenha tido a chance de atender a demanda do consumidor em seus canais tradicionais de atendimento, antes que ele procure a sua Ouvidoria. Esta ressalva, condicionando o acesso ao atendente da Ouvidoria a um registro de atendimento anterior na distribuidora, visa otimizar a atuação da Ouvidoria.</p>
<p>Artigo 371, §6º</p> <p><i>Durante o tempo de espera para o atendimento</i></p>	<p>Artigo 371, §6º</p> <p><i>Durante o tempo de espera para o atendimento, nos canais telefônico e presencial.</i></p>	<p>Considerando a logística, equipamentos/mídias utilizados e os procedimentos definidos para cada canal de atendimento, entendemos ser necessário deixar bastante claro em quais destes canais a veiculação de mensagens publicitárias é vedada, sem prévio consentimento do consumidor, que são os canais onde há efetivamente um tempo de espera para atendimento.</p>
<p>Artigo 371, §6º, inciso I</p> <p>é vedada a veiculação de mensagens publicitárias, exceto se houver prévio consentimento;</p>	<p>Artigo 371, §6º, inciso I</p> <p>é vedada a veiculação de mensagens publicitárias no canal telefônico, exceto se houver prévio consentimento;</p>	<p>Especificar o canal onde se aplica a restrição, tendo em vista que no canal presencial, por exemplo, a mensagem (visual) não é individual, o que inviabiliza o prévio consentimento.</p>

<p>Artigo 371, §7º</p> <p><i>A distribuidora não pode estabelecer benefício tarifário voluntário em função do canal escolhido pelo consumidor para o seu relacionamento com a distribuidora.</i></p>	<p>Artigo 371, §7º</p> <p><i>A distribuidora não pode estabelecer benefício tarifário voluntário em função do canal escolhido pelo consumidor para o seu relacionamento com a distribuidora, exceto se observado o princípio da isonomia.</i></p>	<p>Possibilitar a recuperação de débitos, a exemplo de campanhas e mutirões de renegociação.</p>
<p>Artigo 372</p> <p><i>Os canais disponibilizados pela distribuidora devem ser integrados.</i></p>	<p>Artigo 372</p> <p><i>Os canais disponibilizados pela distribuidora, previstos nos incisos I, II e III do Art. 371, devem possuir suas informações ser integradas, sendo facultativo a disponibilização da mesma lista de serviços para os demais canais ofertados.</i></p>	<p>Garantir a aderência e a boa experiência do cliente nos canais ofertados, considerando-se que nem todos os serviços são possíveis de serem disponibilizados em todos os canais, e dar liberdade para as distribuidoras construírem os melhores canais para os clientes utilizarem (mais enxuto e fácil de executar o serviço). A intenção é evoluir junto com o cliente.</p>
<p>Artigo 373</p> <p><i>Os números para atendimento telefônico, os canais específicos de atendimento às pessoas com deficiência e as demais opções de acesso ao serviço de atendimento devem constar, de forma clara e objetiva:</i></p>	<p>Artigo 373</p> <p><i>Os números para atendimento telefônico, e os canais específicos de atendimento às pessoas com deficiência e as demais opções de acesso ao serviço de atendimento devem constar, de forma clara e objetiva:</i></p>	<p><u>Transportar o texto eliminado do caput para o parágrafo único,</u> visando reunir na internet, em um único lugar, todas as opções de acesso ao serviço de atendimento, limitando nos documentos, materiais impressos e nas faturas somente o número geral para atendimento telefônico e para pessoas com deficiência, tendo em vista a restrição de espaço nas faturas e a quantidade informações que serão necessárias, tendo em vista a quantidade de outros contatos para atendimentos a clientes específicos.</p>
<p>Artigo 373, inciso IV</p> <p><i>nos demais canais eletrônicos da distribuidora.</i></p>	<p>Artigo 373, inciso IV</p> <p><i>nos demais canais eletrônicos da distribuidora.</i></p>	<p>A proposta de eliminar esse inciso se baseia no fato de que para a inclusão das informações previstas no caput do artigo 373 nos demais canais eletrônicos (e-mail, aplicativo, WhatsApp, portal MMGD, portal grandes clientes, portal imobiliário, agência virtual, portal de ligação nova, totem etc.), seria necessário desenvolvimentos sistêmicos que</p>

		demanda prazo maior para implementação, o que não seria factível até 03/10/2022. Desta forma, nos parece que eventual barreira que essa determinação possa ocasionar comprometerá a inovação, indo de encontro ao acesso facilitado ao consumidor.
<p>Artigo 373, Parágrafo único</p> <p><i>O endereço e o horário de funcionamento dos locais de atendimento presencial e dos postos de arrecadação devem ser divulgados na página da distribuidora na internet.</i></p>	<p>Artigo 373, Parágrafo único</p> <p><i>As demais opções de acesso ao serviço de atendimento, o endereço e o horário de funcionamento dos locais de atendimento presencial e dos postos de arrecadação devem ser divulgados na página da distribuidora na internet nos meios previstos nos incisos I e II para cada segmento envolvido.</i></p>	<p>Considerando a quantidade de informações obrigatórias previstas para constar na fatura, que pelas características do documento impresso possui limitação de espaço, entendemos não ser aplicável atribuir ao inciso III (faturas) o conteúdo previsto no parágrafo único.</p>
<p>Artigo 391, Parágrafo único</p> <p><i>A distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo da demanda quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.</i></p>	<p>Artigo 391, inciso IX</p> <p><i>A distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo da demanda quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.</i></p>	<p>Ajustar. Já existe no artigo 391 um parágrafo único, antes dos incisos, devendo este texto ser considerado como um novo inciso, inciso IX.</p>
<p>Artigo 399</p> <p><i>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.</i></p>	<p>Artigo 399</p> <p><i>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 previstos no Art. 371, I e II. disponibilizados pela distribuidora.</i></p>	<p>Considerando a data definida para a implementação das propostas previstas nesta resolução (03.10.2022) e o esforço em desenvolvimento sistêmico necessário para atendê-las, inclusive adequação de recursos de forma generalizada, entendemos que essas solicitações devam ser direcionadas apenas aos canais presencial e telefônico. Por outro lado, considerando que a constante melhoria da experiência dos consumidores deve pautar as ações das distribuidoras, a ampliação do disposto no art. 399 aos demais canais eletrônicos (e-mail, aplicativo, WhatsApp, portal MMGD, portal grandes clientes, portal imobiliário,</p>

		agência virtual, portal de ligação nova, totem, etc.) seria objeto de uma próxima etapa de atualização da REN 1000/2021. Ratificamos que para esta ampliação desejada será necessário desenvolvimentos sistêmicos de grande volume e expressivo ajuste nos recursos materiais e de pessoal, o que torna o prazo de 03.10.2022 não factível.
<p>Artigo 399, §3º</p> <p><i>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.</i></p>	<p>Artigo 399, §3º</p> <p><i>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 ao menos um canal os canais para o qual os quais as informações pendentes podem ser encaminhadas.</i></p>	Minimizar o desenvolvimento sistêmico, que não seria possível no prazo previsto na CP e possibilitar a implantação imediata.
<p>Artigo 401, inciso VI</p> <p><i>todas aquelas provenientes de plataforma “Consumidor.gov.br”, mantida pelo Ministério da Justiça.</i></p>	<p>Artigo 401, inciso VI</p> <p><i>todas aquelas provenientes de plataforma “Consumidor.gov.br”, mantida pelo Ministério da Justiça, que não estejam enquadradas no disposto no § 3º deste artigo.</i></p>	Compatibilizar com a proposta do §3º, pelo qual nem toda demanda registrada no consumidor.gov deve ser considerada como reclamação.
<p>Artigo 401, §3º</p> <p><i>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.</i></p>	<p>Artigo 401, §3º</p> <p><i>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 conforme os procedimentos e tipologias estabelecidos pela ANEEL e tratá-la por outro canal comumente utilizado pelo consumidor e demais usuários para o relacionamento com a distribuidora.</i></p>	Adequação do texto, para que não reste dúvida no registro e tratamento de demandas oriundas da plataforma consumidor.gov que não sejam consideradas reclamações.

<p>Artigo 407</p> <p><i>A distribuidora deve prestar as informações solicitadas pelo consumidor e demais usuários de forma imediata.</i></p>	<p>Artigo 407</p> <p><i>A distribuidora deve prestar as informações solicitadas pelo consumidor e demais usuários de forma imediata, exceto para as manifestações registradas na plataforma "Consumidor.gov.br, que deverão ser atendidas em até 5 dias úteis</i></p>	<p>Adequar o texto para equalizar ao Decreto 11.035/2022 e Art. 408 da REN 1000/2021</p>
<p>Artigo 418, Parágrafo único</p> <p><i>A distribuidora deve informar em até 3 dias úteis, contados a partir da solicitação, no mínimo, as seguintes informações:</i></p>	<p>Artigo 418, §1º</p> <p><i>A distribuidora deve informar em até 3 5 dias úteis, contados a partir da solicitação, no mínimo, as seguintes informações:</i></p>	<p>Equalizar ao Decreto 11.035/2022 e Art. 408 da REN 1000/2021. Renumerar pois está sendo proposto um §2º.</p>
<p>Artigo 418, inciso V</p> <p><i>providências adotadas pela distribuidora;</i></p>	<p>Artigo 418, inciso V</p> <p><i>providências adotadas pela distribuidora; estágio atual da demanda;</i></p>	<p>Padronizar a forma de disponibilizar as informações solicitadas pelo consumidor através de um tratamento sistêmico automatizado, a partir de detalhamento disponível nos sistemas da distribuidora, proporcionando uma resposta mais rápida e aderente a cada demanda.</p>
<p>Artigo 418, inciso VII</p> <p><i>demais informações relacionadas à demanda;</i></p>	<p>Artigo 418, inciso VII</p> <p><i>demais informações julgadas necessárias pela distribuidora.</i></p>	<p>Manter a redação atual. Entende-se que já contempla as informações relacionadas a demanda e outras informações da distribuidora, sendo desnecessária a alteração proposta neste inciso como também a inclusão do inciso VIII.</p>
<p>Artigo 418, inciso VIII</p> <p><i>outras informações julgadas necessárias pela distribuidora.</i></p>	<p>Artigo 418, inciso VIII</p> <p><i>outras informações julgadas necessárias pela distribuidora.</i></p>	<p>Contemplado no inciso VII</p>

<p>Artigo 418</p>	<p>Artigo 418, §2º</p> <p><i>Quando solicitado pelo cliente informações adicionais àquelas previstas no §1º deste artigo, a distribuidora atenderá no prazo previsto no art. 409.</i></p>	<p>Em conformidade com o disposto no Decreto 11.034/2022: "Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, no setor regulado, prazo para resolução das demandas no SAC."</p>
<p>Artigo 4º da minuta de resolução</p> <p><i>A distribuidora de energia elétrica deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução até 3 de outubro de 2022.</i></p>	<p>Artigo 4º da minuta de resolução</p> <p><i>A distribuidora de energia elétrica deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução até 3 de outubro de 2022 01 de janeiro de 2023.</i></p>	<p>Inúmeras alterações e implementações sistêmicas concorrentes trazidas pela REN 1000/2021, além de outros normativos alterados simultaneamente</p>