

Nota Técnica nº 0055/2022-SRD/SMA/ANEEL

Em 15 de agosto de 2022.

Processo: 48500.004253/2022-61.

Assunto: Resultado da Consulta Pública nº 29/2022, instituída com vistas a 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.

I - DO OBJETIVO

1. Apresentar a análise das contribuições recebidas no âmbito da Consulta Pública nº 29/2022, que debateu a proposta de aprimoramento das 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.

II - DOS FATOS

2. Em 23 de novembro de 2021, foi aprovada a Resolução Normativa nº 950/2021, que consolidou as regras para o acompanhamento e a fiscalização dos planos de universalização dos serviços de distribuição de energia elétrica.

3. Em 7 de dezembro de 2021, foi aprovada a Resolução Normativa nº 1.000/2021, que consolidou as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição.

4. Em 30 de março de 2022, foi publicado o Decreto nº 11.016, que regulamenta o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e revogou o Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007.

5. Em 6 de abril de 2022, foi publicado o Decreto nº 11.034, que 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, e revoga, a partir de 3 de outubro de 2022, o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

48554.001778/2022-00



P. 2 da Nota Técnica nº 0055/2022-SRD/SMA/ANEEL, de 15/08/2022.

6. Em 18 de abril de 2022, foi realizada reunião entre a SRD e SMA para tratar do aprimoramento das Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica em função dos decretos publicados.

7. Em 6 de maio de 2022, foi emitida a Nota Técnica nº 027/2022-SRD/ANEEL¹, recomendando à Diretoria a instauração de Consulta Pública, com vistas a colher subsídios para o aprimoramento da regulação em função dos Decretos nº 11.016/2022 e 11.034/2022.

8. Em 24 de maio de 2022, durante a 18ª Reunião Pública Ordinária da Diretoria de 2022, a Diretoria da ANEEL instaurou a Consulta Pública nº 29/2022, estabelecendo o período de 26 de maio a 11 de julho de 2022 para que a sociedade encaminhasse contribuições sobre aprimoramento da Resolução Normativa nº 1.000/2021 e Resolução Normativa nº 950/2021, em função dos decretos publicados.

9. Em 28 de junho de 2022, foi realizada reunião virtual com a ABRADDEE, com o objetivo de discutir a proposta contida na Consulta Pública nº 29/2022.

10. Em 30 de junho de 2022, foi publicado o Decreto nº 11.111, que alterou o art. 3º do Decreto nº 7.520/2011 para contemplar os critérios de baixa renda previstos no Decreto nº 11.016/2022 na política pública de instalação do ramal de conexão, do kit de instalação interna e do padrão de entrada.

11. Em 5 de agosto de 2022, foi realizada reunião entre a SRD e SMA com o objetivo de discutir sobre as contribuições à Consulta Pública nº 29/2022.

III - DA ANÁLISE

12. Na Consulta Pública nº 29/2022 foram recebidas 90 contribuições dos 9 participantes listados na tabela a seguir:

#	Participantes
1	Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica - ABRADDEE
2	Associação Nacional dos Consumidores de Energia - ANACE
3	Companhia Energética de Minas Gerais - CEMIG
4	Grupo CPFL Energia - CPFL
5	EDP Energias do Brasil S.A. - GRUPO EDP
6	Grupo Energisa - ENERGISA
7	Fundação PROCON/SP
8	Instituto de Engenharia do Paraná - IEP
9	Neoenergia - NEOENERGIA

¹ 48554.001024/2022-00

A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

Documento assinado digitalmente.

Consulte a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação 99F0F657006AE6D9



P. 3 da Nota Técnica nº 0055/2022-SRD/SMA/ANEEL, de 15/08/2022.

13. A tabela a seguir resume a análise das contribuições recebidas:

Análise	Quantidade	%
Aceita	9	10,0%
Parcialmente aceita	23	25,6%
Não aceita	58	64,4%
Não considerada	0	0,0%
Já prevista	0	0,0%
Total	90	100

14. O Anexo I desta Nota Técnica contém o relatório de análise individualizada das contribuições recebidas. O Anexo II traz a proposta da minuta da resolução normativa consolidada com a análise das contribuições.

III.1. Decreto nº 11.016/2022 - Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal

15. O Decreto nº 11.016/2022 alterou o conceito de família de baixa renda contido no Decreto nº 6.135/2007, conforme apresentado na tabela a seguir:

Decreto nº 6.135/2007	Decreto nº 11.016/2022
Art. 4º [...] II - família de baixa renda: sem prejuízo do disposto no inciso I: a) aquela com renda familiar mensal per capita de até meio salário-mínimo; ou b) a que possua renda familiar mensal de até três salários-mínimos;	Art. 5º [...] II - família de baixa renda - família com renda familiar mensal per capita de até meio salário-mínimo;

16. Com a nova redação dada pelo Decreto nº 11.016/2022, foi excluída do conceito de família de baixa renda as famílias que possuem renda familiar mensal de até três salários-mínimos.

17. Essa alteração não afeta a política da tarifa social, que possui um critério socioeconômico específico definido pela Lei nº 12.212/2010, mas altera a política de instalação gratuita do padrão rural para famílias de baixa renda definida pelo art. 3º do Decreto nº 7.520/2011, e precisa ser refletida na redação do art. 49, II, “b” da REN nº 1.000/2021 e no art. 4º, II, “b” da REN nº 950/2021, que tratam dos critérios para a instalação gratuita do padrão de entrada de energia.

18. A proposta de alteração redação do art. 49, II, “b” da REN nº 1.000/2021 e no art. 4º, II, “b” da REN nº 950/2021 não recebeu contribuições na CP nº 29/2022.



A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

Documento assinado digitalmente.

Consulte a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação 99F0F657006AE6D9

P. 4 da Nota Técnica nº 0055/2022-SRD/SMA/ANEEL, de 15/08/2022.

III.2. Decreto nº 11.034/2022 - Serviço de Atendimento ao Consumidor

19. O Decreto nº 11.034/2022 estabeleceu as diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, revogando o Decreto nº 6.523/2008 a partir de 3 de outubro de 2022.

20. O novo marco legal do SAC já está contemplado quase que em sua totalidade no Capítulo XIV do Título I a REN nº 1.000/2021. Conforme Nota Técnica nº 027/2022-SRD/ANEEL, identificou-se a necessidade de ajustes pontuais na REN nº 1.000/2021, com resumo apresentado a seguir:

Decreto nº 11.034/2022	Alterações na REN 1000/2021
Art. 1º, I - obtenção de informação sobre os serviços contratados	Explicitar direito no art. 370, III, incluindo o disposto no art. 6º, III do CDC.
Art. 2º, caput - cancelamento de contratos e serviços	Incluir demandas no caput do art. 399
Art. 2º - canais integrados e Art. 3º - SAC gratuito	Incluir §§ 7º no art. 371, de modo a manter isonomia no oferecimento dos canais
Art. 4º, §2º - atendimento telefônico obrigatório	Explicitar o tratamento a ser dado quando do recebimento de demandas pelo canal telefônico em que seja necessário o envio de documentos: art. 70, parágrafo único e arts. 399, §§3º e 4º
Art. 4º, §4º, §5º e §6º - diretrizes gerais para o SAC	Incluir §§ 5º e 6º no art. 371 e §3º no art. 374
Art. 5º, I - atendimento telefônico por humano	Incluir inciso V e §3º no art. 387
Art. 5º, II - opções de reclamação e de cancelamento no primeiro menu	Incluir opções nos incisos II e VIII do art. 391
Art. 5º, III, "b" - transferência para setor competente	Incluir parágrafo único no art. 391
Art. 7º - informação das opções de acesso ao SAC	Aprimorar o caput e incluir inciso IV no art. 373
Art. 9º - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	Incluir §3º do art. 659 Explicitar no art. 6º as disposições do art. 43 do CDC.
Art. 12, §2º, II - informações do histórico de demandas	Aprimorar os incisos V e VII do art. 418
Art. 14 - cancelamento do serviço	Incluir §§9º e 10 no art. 140
Art. 15, §1º, III - reclamações no consumidor.gov	Explicitar no art. 401 o tratamento a ser dado no caso de recebimento de demanda no consumidor.gov que não seja reclamação

21. As principais contribuições recebidas na CP nº 29/2022 foram no sentido de

- *melhoria de redação;*
- *restringir a aplicação do Decreto nº 11.034/2022 para determinados canais;*
- *restringir a aplicação de dispositivos do Decreto nº 11.034/2022 para situações de atendimento humano;*
- *prorrogar o prazo de implantação das alterações, total ou parcial, para 31/12/2022;*
- *alterações de mérito de dispositivos não contemplados na CP nº 29/2022;*

A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

Documento assinado digitalmente.

Consulte a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação 99F0F657006AE6D9



P. 5 da Nota Técnica nº 0055/2022-SRD/SMA/ANEEL, de 15/08/2022.

22. Conforme já mencionado, o Anexo I desta Nota Técnica contém o relatório de análise individualizada das contribuições recebidas. De forma geral, as contribuições para melhoria de redação foram avaliadas e parcialmente acatadas, sempre com o objetivo para tornar o texto mais claro e padronizado com o restante do texto da REN 1.000/2021.

23. As contribuições que restringiam a aplicação do Decreto nº 11.034/2022 não foram aceitas, pois ultrapassam o limite de competência da ANEEL de regular a matéria.

24. Sobre o prazo de implementação das alterações, não foram aceitas as contribuições que pediam prorrogação até 31/12/2022 para todos os dispositivos, dado que o Decreto nº 11.034/2022 estabeleceu prazo para vigência em 180 dias, ou seja, até 3 de outubro de 2022.

25. As contribuições pedindo que apenas as alterações no art. 399 pudessem ter prazo de implementação até 31/12/2022 foram aceitas, pois essas alterações não estão vinculadas ao prazo previsto no Decreto.

26. Por fim, ressalta-se que as contribuições para alteração de mérito de dispositivos da REN nº 1.000/2021 não previstos no escopo da Consulta Pública nº 29/2022 não foram aceitas.

IV - DO FUNDAMENTO LEGAL

27. A presente Nota Técnica está fundamentada nos Decretos nº 11.016, de 29 de março de 2022 e nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

V - DA CONCLUSÃO

28. O Decreto nº 11.016/2022 alterou o conceito de família de baixa renda contido no Decreto nº 6.135/2007. O Decreto nº 11.034/2022 estabeleceu as diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, revogando o Decreto nº 6.523/2008.

29. A Consulta Pública nº 29/2022 recebeu 90 contribuições de 9 participantes.

30. Em função dessas alterações legais, conclui-se pela necessidade de alteração das Resoluções Normativas nº 950/2021 e 1.000/2021, conforme proposta consolidada pela análise das contribuições recebidas na CP nº 29/2022.

A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

Documento assinado digitalmente.

Consulte a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação 99F0F657006AE6D9



P. 6 da Nota Técnica nº 0055/2022-SRD/SMA/ANEEL, de 15/08/2022.

VI - DA RECOMENDAÇÃO

31. Diante do exposto, recomenda-se aprovar a minuta de resolução normativa anexa, que aprimora as 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 nº 11.016, 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).

(Assinado digitalmente)
DANIEL JOSÉ JUSTI BEGO
Especialista em Regulação

FABÍOLA ROSA DE MOURA
Assistente Administrativa

(Assinado digitalmente)
MARCOS BRAGATTO
Especialista em Regulação

(Assinado digitalmente)
GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES
Superintendente Adjunto - SMA

De acordo:

(Assinado digitalmente)
CARLOS ALBERTO CALIXTO MATTAR
Superintendente de Regulação dos Serviços de
Distribuição

(Assinado digitalmente)
ANDRÉ RUELLI
Superintendente de Mediação Administrativa,
Ouvidoria Setorial e Participação Pública