

Anexo I da Nota Técnica nº 0055/2022-SRD/SMA/ANEEL de 15/08/2022.

**RELATÓRIO DE ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES REFERENTES À CONSULTA PÚBLICA CP nº 029/2022.**  
**Período de Contribuição: 26/05/2022 a 11/07/2022**

Consulta Pública visando colher 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).

<b>Aceita</b>	<b>Parcialmente Aceita</b>	<b>Não Aceita</b>	<b>Não Considerada</b>	<b>Já Prevista</b>
---------------	----------------------------	-------------------	------------------------	--------------------

**MINUTA CP 029/2022**

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL  
RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº , DE DE DE 2022

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.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto no art. 2º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, na Lei nº 14.300, de 6 de janeiro de 2022, o que consta no Processo nº 48500.004253/2022-61, resolve:

Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
<b>MINUTA CP 029/2022</b>			
<p>Art. 2º A Resolução Normativa nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, passa a vigorar com as seguintes alterações:</p> <p>“Art. 6º..... .....</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>			
Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
Abradee	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,	O art. 6º da REN 1.000/2022 deve ser ajustado em razão dos arts. 1º e 9º do Decreto nº 11.034/2022. Nesse sentido, a ANEEL propôs a inclusão dos parágrafos 2º e 3º:	

	<p>observadas as situações específicas dispostas nesta Resolução.</p> <p>[...]</p> <p>§ 2º A distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais <b>personais</b> incorretos, <b>correspondentes aos incisos I, II e III do art. 67</b>, mediante informação do consumidor e demais usuários, <b>observando o disposto no art. 9º.</b></p> <p>§ 3º O consumidor e demais usuários devem ter acesso, <b>mediante solicitação</b>, às informações <b>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.</b></p>	<p><i>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.</i></p> <p>[...]</p> <p><i>§ 2º A distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais incorretos, mediante informação do consumidor e demais usuários.</i></p> <p><i>§ 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.</i></p> <p>A ABRADDEE entende que ajustes na redação tornariam o dispositivo mais claro e evitaria um conflito entre o comando do <b>caput</b> e o § 2º, no que diz respeito aos prazos para alteração de cadastro. Nota-se que o art. 6º concede</p>	<p><b>●Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada considerando a contribuição.</p> <p><b>●Aceita</b></p>
--	---	---	--

		<p>prazo de até 10 dias úteis para alteração cadastral pela distribuidora, ao passo que o § 2º impõe a obrigação de correção imediata. Assim, em nossa análise, é importante definir quais informações devem ter atualização imediata. Em nossa visão, o parágrafo refere-se a alterações cadastrais de simples conferência, como dados pessoais e endereços. Apenas para fins de comparação, alterações cadastrais simples podem ser imediatamente conferidas mediante a apresentação de um documento ou da mera informação pelo consumidor, o que não é possível, por exemplo, para classificação a unidade consumidora para fins de aplicação tarifária, que exige a comprovação da atividade exercida. Assim, para tornar clara tais diferenças, a ABRADEE propõe redação alternativa para o § 2º vinculando a correção a informações referenciadas no art. 67 da Resolução.</p> <p>De forma similar, a redação proposta pela ANEEL para o § 3º incluído vincula-se ao comando do Decreto para obtenção de informações por parte do consumidor. Entretanto, a ABRADEE propõe que se retire o detalhamento das informações</p>	
--	--	---	--

		<p>inserida no §3º, referenciando o dispositivo ao art. 659, que faz referência às informações do cadastro que a distribuidora deve organizar e manter atualizadas, já com referência ao prazo de armazenamento pelo período mínimo de 10 anos, conforme citado no § 2º.</p> <p>Destaca-se as vantagens percebidas nos objetivos pretendidos com a contribuição. Assim, ainda que a ANEEL opte por ajustar o texto recomendado pela ABRADEE, que sejam preservados os objetivos pretendidos, quais sejam: (i) diferenciar os dados cadastrais cujas alterações são regradas pelos prazos do <b>caput</b> e aquelas regradas pelo prazo do § 2º, (ii) esclarecer que o acesso às informações esteja associada à solicitação do consumidor, mantendo harmonia as regras, prazos e condições de armazenamento e fornecimento já previstos no texto normativo.</p>	
Cemig	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,	Embora a proposta tenha a finalidade de explicitar no Art. 6º as disposições correspondentes ao Art. 43 do Código de Defesa do Consumidor - CDC e Art. 9º da Lei Geral de Proteção de Dados, é	

	<p>observadas as situações específicas dispostas nesta Resolução. [...] § 2º A distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais <b>pessoais</b> incorretos, <b>correspondentes aos incisos I, II e III do art. 67</b>, mediante informação do consumidor e demais usuários, <b>observando o disposto no art. 9º</b>.</p> <p>§ 3º O consumidor e demais usuários devem ter acesso, <b>mediante solicitação</b>, às informações <b>cadastrais</b>, <del>existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes</del>, <b>observado o disposto no art. 659</b>.</p>	<p>importante estabelecer quais informações devem ser atualizadas de forma imediata. Assim, entende-se que somente alterações que se caracterizem como correções relativas à documentação de identificação do consumidor, possam ser executadas de forma imediata, tais como acertos relacionadas ao nome, CPF, CNPJ e endereço de entrega, dispostos nos incisos I, II e III do art. 67, enquanto outras solicitações de alteração devem ser objeto de maior análise, observando-se o prazo descrito no caput do art. 6º.</p> <p>Propõe-se ainda a vinculação às disposições do Art. 9º da REN 1000/2021, de modo a garantir o cumprimento das restrições de relacionamento com o titular das instalações e/ou por seu representante ou procurador.</p> <p>Por fim, considerando que o artigo 659 da Resolução Normativa nº 1000/2021 estabelece as obrigações da Distribuidora quanto à organização, manutenção e armazenamento do cadastro de todos os consumidores e demais usuários,</p>	<p><b>●Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada considerando a contribuição.</p> <p><b>●Aceita</b></p>
--	--	---	--



		considera-se pertinente a revisão no texto proposto por essa Agência, de modo a vincular ao referido dispositivo a menção do artigo 659 da REN 1000/21, bem como esclarecer que o fornecimento de informações cadastrais deve ocorrer mediante solicitação do consumidor e/ou usuário, observadas restrições de fornecimento de informações protegidas pela legislação.	
CPFL Energia	<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 <b>quando feito em canais que possibilitem o contato direto com um atendente.</b></p> <p>§ 3º O consumidor e demais usuários devem ter acesso às informações</p>	Em relação ao parágrafo 2º, hoje em dia não é possível que o consumidor solicite, por meio de canais como internet ou aplicativo, a correção de dados incorretos de forma imediata. Entende-se que esta ação só seja possível em canais em que haja alguma interação direta com um atendente (por exemplo call center e atendimento presencial). Atualmente isto já é feito em tempo de atendimento (de imediato) por meio do call center e nos postos de atendimento presencial. Caso haja de fato essa exigência de possibilitar essa correção imediata em todos os canais, solicitamos esclarecimento de como isto é possível em canais digitais (internet, aplicativo, etc.).	<p>● <b>Não Aceita</b> A correção deve ser realizada tão logo a distribuidora tenha conhecimento e o pedido seja recepcionado por atendente que possa realizá-la.</p> <p>● <b>Aceita</b></p>

	<p><del>existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes,</del> mediante solicitação, às informações cadastrais, <b>observado o disposto no art. 659</b></p>	<p>Já em relação ao parágrafo 3º, a alteração proposta tem o intuito de deixar explícito que essa disponibilização de informações ao consumidor deve ocorrer apenas quando solicitado por ele, não deixando margem de dúvidas. Da forma sugerida, todas as informações que as distribuidoras já devem possuir em atendimento ao artigo 659 serão disponibilizadas sempre que solicitado.</p>	
Grupo 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 vida humana e dependentes de energia elétrica, mediante comprovação médica.</p>	<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</p>	



	<p>§ 2º A distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais incorretos, <b>correspondentes aos incisos I, II e III do art. 67</b>, mediante informação do consumidor e demais usuários, <b>observando o disposto no art. 9º.</b></p> <p>§ 3º O consumidor e demais usuários devem ter acesso, <b>mediante solicitação</b>, às informações cadastrais, <b>observado o disposto no art. 659</b></p>	<p>realizadas pelo titular das instalações, por seu representante ou procurador.</p> <p>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.</p> <p>A EDP propõe que o art. 6 da REN nº 1000/2021 seja ajustado, conforme informações previstas nos regulamentos da ANEEL.</p>	<p>● <b>Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada considerando a contribuição.</p> <p>● <b>Aceita</b></p>
--	--	--	--

<p>Grupo Energisa</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 <b>pessoais</b> incorretos, <b>correspondentes aos incisos I, II e III do art. 67</b>, mediante informação do consumidor e demais usuários, <b>observando o disposto no art. 9º</b>.</p> <p>§ 3º O consumidor e demais usuários devem ter acesso, <b>mediante solicitação</b>, às informações <b>cadastrais</b>, <del>existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes</del>, <b>observado o disposto no art. 659</b>.</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>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</p>	<p>● <b>Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada considerando a contribuição.</p> <p>● <b>Aceita</b></p>

		<p>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>	
Fundação Procon SP	<p>“Art.6º..... .....</p> <p>§ 1º A distribuidora deve cadastrar de imediato e <b>sem ônus</b>, 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>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 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</p>	<p>● <b>Não Aceita</b></p> <p>Na redação da REN1000/2021 os serviços que a distribuidora pode cobrar estão expressamente estabelecidos, a exemplo do art. 623.</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>cadastramento o usuário pode não estar de posse dessa comprovação, o que pode gerar prejuízos ao consumidor.</p>	<p>●<b>Não Aceita</b> Sugestão altera o mérito do dispositivo. Solicitação precisa ser realizada de posse da comprovação médica.</p>
IEP	<p>Art.6º..... .....</p> <p>§ 2º A distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais incorretos, mediante informação do consumidor titular e demais usuários.</p>	<p>Distribuidora deve se certificar de que é de fato o consumidor titular que esta solicitando a alteração.</p>	<p>●<b>Não Aceita</b> Na REN1000/2010 o consumidor é o titular, podendo ser representado conforme art. 9º.</p>
Neoenergia	<p><b>Artigo 6º, §1º</b></p> <p>A distribuidora deve cadastrar, <del>de imediato</del> <b>no prazo do caput</b>, 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><b>Artigo 6º, §2º</b></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</p>	<p>●<b>Não Aceita</b> Contribuição altera o mérito do dispositivo, que na CP29 apenas está sendo renumerado.</p>

	<p>A distribuidora deve corrigir de imediato dados cadastrais <b>correspondentes aos incisos I, II e III do art. 67 que estejam</b> incorretos, mediante informação do consumidor e demais usuários, <b>observado o disposto no art. 9º. Para os casos que envolvam correção de logradouros, permanece o prazo do caput deste artigo.</b></p> <p><b>Artigo 6º, §3º</b></p> <p>O consumidor e demais usuários devem ter acesso, <b>mediante solicitação</b>, a informações cadastrais sobre ele, <b>observado o disposto no art. 659 e os termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.</b> <del>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.</del></p>	<p>dúvidas com outras áreas envolvidas, se for o caso.</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>Adequar ao art. 659 e resguardar os</p>	<p>● <b>Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada considerando a contribuição.</p> <p>● <b>Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada considerando a contribuição. A citação da Lei 13.709/2018 não foi incluída, pois já está contemplada na alteração do art. 659.</p>
--	--	---	---

		<p>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>	
<b>MINUTA CP 029/2022</b>			
<p>“Art. 49..... ..... II -..... ..... b) a renda familiar mensal no CadÚnico deve ser menor ou igual a meio salário-mínimo por pessoa <del>ou menor ou igual a três salários mínimos para a família</del>; e .....” (NR).</p>			
<b>Contribuinte</b>	<b>Texto Sugerido (contribuição)</b>	<b>Justificativa</b>	<b>Análise ANEEL</b>
<b>MINUTA CP 029/2022</b>			
<p>“Art. 70.....</p>			



<p>.....</p> <p>Parágrafo único. A distribuidora pode recusar o pedido se não forem apresentadas, no ato, as informações de responsabilidade do consumidor e demais usuários, <b>exceto nos casos de atendimento por canal telefônico, em que deve ser observado o disposto nos §§3º e 4º do art. 399.</b>” (NR)</p>			
Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
<b>MINUTA CP029/2022</b>			
<p>“Art. 140.....</p> <p>.....</p> <p>§ 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>§ 11. A distribuidora pode oferecer a opção para encerramento programado, sujeita à anuência do consumidor e demais usuários.”(NR)</p>			
Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
Fundação Procon SP	<p>“Art.140.....</p> <p>.....</p> <p>§ 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, <b>quando cabíveis.</b></p> <p>§ 11. A distribuidora pode oferecer a opção para <b>cancelamento</b> programado, sujeita à anuência do consumidor e demais usuários.”</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:</p> <p>(...)</p> <p><i>III - será assegurada ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, <b>quando cabíveis;</b></i></p>	<p><b>● Não Aceita</b></p> <p>O termo “aplicáveis” da redação do §10 já contempla a contribuição de acrescentar o texto “quando cabíveis”.</p> <p><b>● Não Aceita</b></p> <p>A terminologia do Setor Elétrico para “cancelamento” é “encerramento”.</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:</p> <p>(...) V - poderá ser oferecida a opção para <b>cancelamento</b> programado, sujeita à anuência do consumidor.</p>	
<b>MINUTA CP029/2022</b>			
<p>“Art. 370..... .....</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 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>			
<b>Contribuinte</b>	<b>Texto Sugerido (contribuição)</b>	<b>Justificativa</b>	<b>Análise ANEEL</b>
Abradee	Art. 370. A estrutura de atendimento da distribuidora deve: [...]	O art. 370 trata da estrutura de atendimento da distribuidora. Ao inciso III, que trata da solicitação de demandas	● <b>Não Aceita</b> Direito básico do consumidor disposto no art. 6º, III do CDC, Lei 8078/1990.

	<p>III - possibilitar ao consumidor e demais usuários, sem ter que se deslocar de seu município: [...]</p> <p>b) a obtenção <del>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</del>, mediante solicitação do consumidor, observando o disposto no art. 9º, das informações, de forma adequada e clara, previstas no art. 327.</p>	<p>e informações sem a necessidade de deslocamento do usuário até o seu município, foram adicionados pela ANEEL 3 alíneas. Especificamente a alínea b acrescentou:</p> <p><i>III - possibilitar ao consumidor e demais usuários, sem ter que se deslocar de seu município: (...) 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</i></p> <p>Nesse sentido, a contribuição da ABRADEE objetiva deixar explícito que a obtenção das informações deve ser precedida de solicitação do cliente, observando as restrições dispostas no art. 9º.</p> <p>Também se verifica a necessidade de abertura de definições objetivas para o comando “especificação, características, composição e qualidade”, mitigando</p>	
--	---	--	--

		<p>diferentes interpretações pelos agentes e usuários. Para tanto, a ABRADÉE sugere a vinculação ao art. 327 da REN 1000/2021, que define a necessidade de informações em fatura de forma clara ao consumidor sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I - identificação do consumidor e demais usuários;</li> <li>II - identificação da unidade consumidora ou demais instalações;</li> <li>III - valor total devido e data de vencimento;</li> <li>IV - grandezas medidas e faturadas;</li> <li>V - tarifas aplicadas;</li> <li>VI - valores adicionais a serem cobrados quando da aplicação das bandeiras tarifárias, caso aplicável;</li> <li>VII - valores relativos aos produtos, serviços e atividades prestados;</li> <li>VIII - histórico de consumo, caso aplicável;</li> <li>IX - impostos e contribuições incidentes;</li> </ul>	
Cemig	<p>[...] Art. 370. A estrutura de atendimento da distribuidora deve: [...]</p> <p>b) a obtenção da informação <b>solicitada pelo consumidor</b>, observando o <b>disposto no art. 9º</b>, de forma</p>	<p>A proposta de alteração visa esclarecer que a disponibilização das informações deve ocorrer mediante solicitação do cliente, observando as restrições dispostas no artigo 9º.</p>	<p>● <b>Não Aceita</b> Direito básico do consumidor disposto no art. 6º, III do CDC, Lei 8078/1990.</p>

	adequada e clara, <b>conforme detalhamento disposto no art. 327.</b>	Além disso, de modo a diminuir a subjetividade dos termos “especificação, características, composição e qualidade”, que podem ocasionar diferentes interpretações, sugere-se a vinculação ao art. 327 da REN 1000/2021, que especifica informações a serem fornecidas aos consumidores de forma clara ao consumidor sobre: 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;	
CPFL Energia	Art. 370 b) a obtenção da informação <b>solicitada pelo consumidor</b> de forma adequada	É de extrema importância deixar explícito que essa disponibilização de informações ao consumidor deve ocorrer apenas	● <b>Não Aceita</b> Direito básico do consumidor disposto no art. 6º, III do CDC, Lei 8078/1990.

	<p>e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta, <b>sob demanda</b>, de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;</p>	<p>quando solicitado por ele, não deixando margem de dúvidas.</p>	
Grupo EDP	<p>Art. 370. A estrutura de atendimento da distribuidora deve: ....</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, <b>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</b></p>	<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:</p> <p><i>“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></p> <p><i>I - identificação do consumidor e demais usuários;</i></p> <p><i>II - identificação da unidade consumidora ou demais instalações;</i></p> <p><i>III - valor total devido e data de vencimento;</i></p> <p><i>IV - grandezas medidas e faturadas;</i></p>	<p>● <b>Não Aceita</b></p> <p>Direito básico do consumidor disposto no art. 6º, III do CDC, Lei 8078/1990.</p>



	<p><del>riscos que apresentem; e</del></p> <p>c) a obtenção da informação adequada sobre os serviços contratados.” (NR)</p>	<p>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.”</p>	
Grupo Energisa	<p>[...] Art. 370. A estrutura de atendimento da distribuidora deve: [...]</p> <p><del>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</del></p> <p>b) a obtenção da informação solicitada pelo consumidor, observando o disposto no art. 9º, de forma adequada</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 sugere-se a vinculação ao art. 327 da REN 1000/2021, que define a necessidade</p>	<p>● <b>Não Aceita</b> Direito básico do consumidor disposto no art. 6º, III do CDC, Lei 8078/1990.</p>

	<p>e clara, conforme detalhamento disposto no art. 327. [NR]</p>	<p>de informações em fatura de forma clara ao consumidor sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I - identificação do consumidor e demais usuários;</li> <li>II - identificação da unidade consumidora ou demais instalações;</li> <li>III - valor total devido e data de vencimento;</li> <li>IV - grandezas medidas e faturadas;</li> <li>V - tarifas aplicadas;</li> <li>VI - valores adicionais a serem cobrados quando da aplicação das bandeiras tarifárias, caso aplicável;</li> <li>VII - valores relativos aos produtos, serviços e atividades prestados;</li> <li>VIII - histórico de consumo, caso aplicável;</li> <li>IX - impostos e contribuições incidentes;</li> </ul>	
--	--	--	--

**MINUTA CP029/2022**

“Art. 371.....

§ 5º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor e demais usuários.

§ 6º Durante o tempo de espera para o atendimento:

I – é vedada a veiculação de mensagens publicitárias, exceto se houver prévio consentimento; e

II – podem ser veiculadas mensagens de caráter informativo que orientem sobre direitos e deveres, bem como sobre outros canais de atendimento disponíveis.

§ 7º A distribuidora não pode estabelecer benefício tarifário voluntário em função do canal escolhido pelo consumidor para o seu relacionamento com a distribuidora.”(NR)

Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
Abradee	<p>Art. 371. A distribuidora deve disponibilizar aos consumidores e demais usuários as seguintes formas de atendimento:</p> <p style="text-align: center;">[...]</p> <p>§ 5º O acesso inicial ao atendente <b>humano</b> não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor e demais usuários.</p> <p><b>I – O disposto nesse parágrafo não se aplica a canais em que não há atendimento humano.</b></p>	<p>Em razão do art. 4º do Decreto nº 11.034/2022, foi proposto pela ANEEL a inclusão do § 5º no art. 371 da REN 1.000/2021. Trata-se da inclusão <i>ipsis litteris</i> do comando do Decreto. Nele, disciplina-se que o acesso inicial ao atendente não pode ser condicionado ao fornecimento prévio de dados. Ao aplicar o comando à realidade do segmento de distribuição, percebe-se grande relevância em sua inclusão. Por exemplo, um indivíduo que se depara com situação de risco, como um acidente na rede elétrica, deve poder comunicar tal fato à distribuidora através do SAC, mesmo que não seja cliente da Concessionária. Entretanto, dada a multiplicidade de canais que as distribuidoras oferecem a seus consumidores e as novas tecnologias que vêm sendo aplicadas no atendimento, a ABRADDEE entende pertinente adaptações no texto importado do Decreto à Resolução, de</p>	<p><b>● Não Aceita</b> Dispositivo proveniente do art. 4º, §4º do Decreto 11.034/2022, não podendo ser restringido pela ANEEL. Trata-se apenas do “acesso inicial” ao atendente, dado que a realização do atendimento pode depender da identificação da consumidor e demais usuários e de suas instalações.</p> <p><b>● Não Aceita</b> Dispositivo proveniente do art. 4º, §4º do Decreto 11.034/2022, não podendo ser restringido pela ANEEL. Trata-se apenas do “acesso inicial” ao atendente, dado que a realização do atendimento pode depender da identificação da consumidor e demais usuários e de suas instalações.</p>

		<p>forma a deixar claro que tal restrição de solicitação prévia de dados se aplica ao atendente humano.</p> <p>Tornando mais clara a preocupação, existem canais que naturalmente exigem identificação prévia do consumidor, entre outros aspectos, como forma de preservar a privacidade e o controle de acesso a informações pessoais e da Unidade Consumidora. Por exemplo, a agência virtual. Para acessá-la, o consumidor deve fornecer alguma forma de login e senha. Algumas formas de atendimento por aplicativos ou atendentes virtuais, novamente, pedem alguma forma de identificação, uma vez que nesses aplicativos, o consumidor terá acesso a informações privativas da UC.</p> <p>Assim, embora o comando introduzido não se restrinja ao atendimento telefônico (call center), deveria se restringir ao contato com o atendente humano, de forma a garantir a continuidade do atendimento, sem comprometer, no entanto, o sigilo aos dados e CP 029/22 – Aprimoramento da REN 1000/21 9 informações da UC e de seu titular. Nesse sentido, buscamos em</p>	
--	--	---	--

		nossa contribuição à redação ao texto normativo esclarecer tais conclusões.	
Cemig	<p>[...] Art. 371. A distribuidora deve disponibilizar aos consumidores e demais usuários as seguintes formas de atendimento:</p> <p>[...]</p> <p>§ 5º O acesso inicial <del>ao</del> <b>por meio de atendente atendimento humano</b> não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor e demais usuários, <b>exceto nos canais que não há atendimento humano.</b></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 da dados dos consumidores e demais usuários, sempre que o atendimento for realizado por atendente humano, diferenciando do atendimento prestado por meio de tecnologias tais como canais virtuais, para os quais o fornecimento de dados prévio pelo consumidor e demais usuários é requerido, de modo a possibilitar a identificação da unidade consumidora e a continuidade do atendimento, bem como proteção ao sigilo dos dados e informações do titular e da unidade consumidora.</p>	<p><b>● Não Aceita</b></p> <p>Dispositivo proveniente do art. 4º, §4º do Decreto 11.034/2022, não podendo ser restringido pela ANEEL. Trata-se apenas do “acesso inicial” ao atendente, dado que a realização do atendimento pode depender da identificação da consumidor e demais usuários e de suas instalações.</p>
Grupo Energisa	<p>[...] Art. 371. A distribuidora deve disponibilizar aos consumidores e demais usuários as seguintes formas de atendimento:</p> <p>[...]</p> <p>§ 5º O acesso inicial <del>ao</del> <b>por meio de atendente atendimento humano</b> não</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</p>	<p><b>● Não Aceita</b></p> <p>Dispositivo proveniente do art. 4º, §4º do</p>

	<p>será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor e demais usuários, <b>exceto nos canais que não há atendimento humano.</b></p>	<p>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>Decreto 11.034/2022, não podendo ser restringido pela ANEEL. Trata-se apenas do “acesso inicial” ao atendente, dado que a realização do atendimento pode depender da identificação da consumidor e demais usuários e de suas instalações.</p>
Neoenergia	<p><b>Artigo 371, §5º</b></p> <p>O acesso inicial ao atendente, <b>previsto nos incisos I e II do caput</b>, não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor e demais usuários, <b>com exceção ao canal telefônico da ouvidoria em que a distribuidora pode solicitar dados do atendimento anterior.</b></p> <p><b>Artigo 371, §6º</b></p> <p>Durante o tempo de espera para o atendimento, <b>nos canais telefônico e presencial.</b></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>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</p>	<p><b>● Não Aceita</b></p> <p>Dispositivo proveniente do art. 4º, §4º do Decreto 11.034/2022, não podendo ser restringido pela ANEEL. Trata-se apenas do “acesso inicial” ao atendente, dado que a realização do atendimento pode depender da identificação da consumidor e demais usuários e de suas instalações.</p> <p><b>● Não Aceita</b></p> <p>Dispositivo proveniente do art. 4º, §6º do Decreto 11.034/2022, não podendo ser restringido pela ANEEL.</p>



	<p>Artigo 371, §6º, inciso I</p> <p>é vedada a veiculação de mensagens publicitárias <b>no canal telefônico</b>, exceto se houver prévio consentimento;</p> <p>Artigo 371, §7º</p> <p>A distribuidora não pode estabelecer benefício tarifário voluntário em função do canal escolhido pelo consumidor para o seu relacionamento com a distribuidora, <b>exceto se observado o princípio da isonomia.</b></p>	<p>publicitárias é vedada, sem prévio consentimento do consumidor, que são os canais onde há efetivamente um tempo de espera para atendimento.</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>Possibilitar a recuperação de débitos, a exemplo de campanhas e mutirões de renegociação.</p>	<p><b>● Não Aceita</b></p> <p>Dispositivo proveniente do art. 4º, §6º do Decreto 11.034/2022, não podendo ser restringido pela ANEEL.</p> <p><b>● Não Aceita</b></p> <p>A proposta do art. 371, §7º não trata ou veda a realização de “campanhas e mutirões de renegociação”.</p>
--	---	---	---

**MINUTA CP029/2022**

“Art. 373. 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:

.....  
IV - nos demais canais eletrônicos da distribuidora.

.....” (NR)

Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
Neoenergia	<p><b>Artigo 373</b> 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:</p> <p><b>Artigo 373, inciso IV</b> <del>nos demais canais eletrônicos da distribuidora.</del></p> <p><b>Artigo 373, Parágrafo único</b> As demais opções de acesso ao serviço de atendimento, o endereço e o horário de funcionamento dos locais de atendimento presencial e dos</p>	<p>Transportar o texto eliminado do caput <u>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>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 demandam prazo maior para implementação, o que não seria factível</p>	<p>● <b>Não Aceita</b> Dispositivo proveniente do art. 7º do Decreto 11.034/2022, não podendo ser restringido pela ANEEL.</p> <p>● <b>Não Aceita</b> Dispositivo proveniente do art. 7º do Decreto 11.034/2022, não podendo ser restringido pela ANEEL.</p> <p>● <b>Não Aceita</b> Dispositivo proveniente do art. 7º do Decreto 11.034/2022, não podendo ser restringido pela ANEEL.</p>

	<p>postos de arrecadação devem ser divulgados na página da distribuidora na <b>internet nos meios previstos nos incisos I e II para cada segmento envolvido.</b></p>	<p>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> <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>	
--	--	---	--

**MINUTA CP029/2022**

“Art. 374.....  
.....

§ 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.**” (NR)

Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
Abradee	<p>Art. 374. A distribuidora pode enviar mensagens eletrônicas ao consumidor e demais usuários, desde que relacionadas a:</p> <p style="text-align: center;">[...]</p> <p>§ 3º O envio de mensagens</p>	<p>Os §§ 5º e 6º, do art. 4º do Decreto 11.034/2022, impuseram a necessidade de adequação do art. 374 da REN 1000/2021, mais especificamente, da inclusão do § 3º. A ABRADÉE propõe um ajuste na redação, com o objetivo</p>	<p>● <b>Parcialmente Aceita</b></p> <p>O art. 1º, §3º já contempla a necessidade de observância da legislação. Texto aprimorado com a substituição da expressão “horário comercial” por “de 8 horas às 18 horas nos dias úteis”.</p>

	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, <b>respeitadas disposições em contrário decorrentes de leis estaduais ou municipais.</b>	preservar na norma as diferenças do conceito de “horário comercial” e o horário estabelecido para veiculação de produtos e propagandas entre Estados (leis que regulamentam o telemarketing, por exemplo) entre os Estados.	
Grupo Energisa	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, <b>observando quando houver disposição em contrário quanto a leis estaduais e municipais.</b>	Padronização observando a diferença de horários entre Estados e leis que regulamentam, por exemplo, o telemarketing.	<p><b>●Parcialmente Aceita</b></p> <p>O art. 1º, §3º já contempla a necessidade de observância da legislação. Texto aprimorado com a substituição da expressão “horário comercial” por “de 8 horas às 18 horas nos dias úteis”.</p>
<b>MINUTA CP029/2022</b>			
<p>“Art. 387.....</p> <p>.....</p> <p><b>V - disponibilização de atendimento humano durante todo o período de funcionamento.</b></p> <p>.....” (NR)</p>			

Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
IEP	<p>Art. 387. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:</p> <p>V - disponibilização de atendimento humano <b>não inferior a 8 horas diárias.</b></p>	<p>O DECRETO Nº 11.034, DE 5 DE ABRIL DE 2022 estabelece no mínimo I - horário de atendimento não inferior a oito horas diárias, com disponibilização de atendimento por humano. Entendemos que esta exigência mínima deveria ser estabelecida como norma e evoluir para horários caso seja necessário. Existem diferentes tamanhos de distribuidoras, a própria REN 1000 estabelece diferentes critérios para atendimento telefônico acima de 60 mil unidades consumidoras.</p>	<p>● <b>Não Aceita</b></p> <p>A REN 1000/2021 já prevê atendimento telefônico “humano” durante 24h. A proposta do inciso V apenas explicita esse dispositivo.</p>
<b>MINUTA CP029/2022</b>			
<p>“Art. 391.....</p> <p>.....</p> <p>II - a opção pelo atendimento humano deve constar de todas as subdivisões do menu, inclusive do primeiro menu <del>principal</del>;</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.”(NR)</p>			
Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
Abra-dee	<p>Art. 391. A distribuidora pode utilizar atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA.;</p>	<p>art. 5º do Decreto nº 11.034/2022 provocou um conjunto de mudanças nos parágrafos e incisos do art. 391, da Resolução 1.000. Buscando facilitar a</p>	<p>● <b>Não Aceita</b></p> <p>Terminologia “menu” contida no art. 5º, II do Decreto 11.034/2022 e na própria REN1000/2021, não podendo ser acatada tal</p>

	<p><del>com oferta de menu de opções de direcionamento.</del></p> <p><del>Parágrafo único. § 1º.</del> Em caso de recebimento da chamada via URA <del>ou por menu de opções</del>, devem ser observadas as seguintes características:</p> <p style="text-align: center;">[...]</p> <p><del>II - a opção pelo atendimento humano deve constar de todas as subdivisões do menu, inclusive do primeiro menu principal;</del> deve ser facultada ao cliente as opções de atendimento humano, reclamação, encerramento contratual e cancelamento de serviços em qualquer ponto do fluxo de atendimento, inclusive na primeira interação;</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>compreensão do texto normativo, a ABRADDEE propôs uma reestruturação em sua redação, por exemplo, pela fusão dos incisos II e VIII.</p> <p>Ainda, propusemos uma correção na numeração dos parágrafos.</p> <p>Ainda, em relação ao termo “menu de opções”, contido no caput, entende-se que o regulamento deve conter critérios gerais para operação da URA, garantindo o atendimento humano em qualquer momento e interação, independentemente da tecnologia utilizada (menu de opções, árvore de decisão, conectividade, entre outros disponíveis).</p> <p>A mudança mais significativa proposta na contribuição refere-se ao inciso IV do art. 391, que se refere ao tempo máximo para falar com o atendente, definido em 60 segundos para 100% dos atendimentos. Cumpre mencionar que, de acordo com nossas associadas, tal comando é exequível para 85% das chamadas. Em especial, dada a necessidade de priorização de ligações, conforme estabelece o art. 392, § 2º:</p>	<p>contribuição.</p> <p><b>● Não Aceita</b> Terminologia “menu” contida no art. 5º, II do Decreto 11.034/2022 e na própria REN1000/2021, não podendo ser acatada tal contribuição.</p> <p><b>● Não Aceita</b> A unificação dos incisos II e VIII não pode ser acatada, pois impõe obrigações além do que o Decreto 11.034/2022 estabelece.</p>
--	---	---	--



	<p>IV - o tempo para o contato direto com o atendente, se essa opção for selecionada, é de até 60 segundos, em <b>no mínimo 85% das chamadas no período</b>, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme Módulo 8 do PRODIST. [...]</p> <p><del>VIII — as opções de reclamação, encerramento contratual e cancelamento de serviços devem constar do primeiro menu.</del></p> <p><del>Parágrafo único. § 2º</del> A distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo da demanda quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição, <b>desde que dentro do mesmo canal de atendimento, observadas as disposições para tratamento das demandas estabelecidos nessa Resolução.</b></p>	<p><i>Art. 392. A distribuidora deve disponibilizar acesso diferenciado para atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções: (...) § 2º A distribuidora deve priorizar o atendimento de urgência/emergência, garantindo a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente dos demais tipos de contatos.</i></p> <p>Assim, sugere-se que o prazo máximo de atendimento previsto no art. 391 esteja vinculado ao percentual de atendimento considerado no Indicador de Nível de Serviço – INS, 85%, que representa a qualidade do atendimento telefônico da distribuidora.</p> <p>Uma vez que o Decreto nº 11.034/2022, em seu § 5º, estabelece que o órgão regulador tem a prerrogativa de estabelecer os tempos máximos para contato direto com o atendente, entende-se que a alteração proposta não conflita com o comando do Decreto e contempla as especificidades do setor elétrico.</p> <p>Nesse sentido, entende-se que não</p>	<p><b>● Não Aceita</b> Alteração de mérito que não pode ser contemplada nesse processo.</p> <p><b>● Não Aceita</b> A unificação dos incisos II e VIII não pode ser acatada, pois impõe obrigações além do que o Decreto 11.034/2022 estabelece.</p> <p><b>● Não Aceita</b> Dispositivo proveniente do art. 5º, III, “b” do Decreto 11.034/2022, não podendo ser restringido pela ANEEL. Ademais, contribuição em desacordo com o art. 399 da REN 1000/2021.</p>
--	--	---	---

		<p>haveria conflito da proposição com o escopo da CP. O assunto já foi objeto de contribuições no âmbito da AP 027/2018, e constam de forma detalhadas 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 uma imposição do decreto nº 6.523/2008, revogado pelo Decreto 11.034/2022, em análise nesta Consulta. Considerando que o novo decreto não apresenta mais a obrigação explícita de tempo máximo de espera e autoriza a Agência Reguladora a estipular suas regras, a ABRADDEE apresenta contribuição para o tema através do ajuste da redação do art. 391.</p> <p>Por fim, naquele que a ANEEL numerou como parágrafo único do art. 391, no Anexo I da NT 27/2022, a ABRADDEE propõe um ajuste de redação, vinculando o conceito de “atendimento definitivo da demanda” à própria Resolução Normativa. Ademais, a ABRADDEE entende que é necessário maior esclarecimento quanto ao redirecionamento interno, uma vez que algumas demandas possuem</p>	
--	--	---	--

		<p>canais específicos de atendimento pelas empresas, por exemplo, para recepção das demandas de Grandes Clientes e Poder Público ou dúvidas de consumidores quanto a projetos, quando contam com canal de atendimento especializado. Nesses casos, onde há canal específico para atendimento e o consumidor, inadvertidamente, ligou para canal diverso, considera-se a orientação e informação para que o consumidor entre em contato com o serviço de atendimento correto como atendimento definitivo. Ainda, 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>	
Cemig	Art. 391. A distribuidora pode utilizar atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA <sup>7</sup>	<p>nicialmente, observa-se que a numeração dos parágrafos deste artigo requer ajustes, em função da proposta apresentada por essa Agência, âmbito da</p>	<p>● <b>Não Aceita</b> Terminologia “menu” contida no art. 5º, II do Decreto 11.034/2022 e na própria REN1000/2021, não podendo ser acatada tal</p>

	<p><del>com oferta de menu de opções de direcionamento.</del></p> <p><del>Parágrafo único. § 1º.</del> Em caso de recebimento da chamada via URA <del>ou por menu de opções</del>, devem ser observadas as seguintes características: [...]</p> <p><del>II - a opção pelo atendimento humano deve constar de todas as subdivisões do menu, inclusive do primeiro menu principal;</del></p> <p><b>II - Deve ser facultada ao cliente as opções de atendimento humano, reclamação, encerramento contratual e cancelamento de serviços em qualquer ponto do fluxo de atendimento, inclusive na primeira interação [NR];</b> [...]</p> <p>IV - o tempo para o contato direto com o atendente, se essa opção for selecionada, é de até 60 segundos, em <b>no mínimo 85% das chamadas no período</b>, exceto na ocorrência de</p>	<p>Consulta Pública.</p> <p>Em relação ao termo “menu de opções”, entende-se que o regulamento deve conter critérios gerais para operação da URA, garantindo o atendimento humano em qualquer momento e interação, independente da tecnologia utilizada (Menu de opções, árvore de decisão, conectividade etc.).</p> <p>Para os itens II e VIII, propõe-se que sejam aglutinados em um único inciso, de modo a simplificar o regulamento.</p> <p>Adicionalmente, sugere-se uma alteração no inciso IV do art. 391, que estabelece 60 segundos como tempo máximo para falar com um atendente, em 100% dos atendimentos.</p> <p>De acordo com o Decreto 11.034, o órgão regulador tem a prerrogativa de estabelecer os tempos máximos para contato direto com o atendente. Assim, entende-se que tal dispositivo se deve à necessidade de contemplar as especificidades do setor elétrico. Ademais, a determinação para o atendimento em até 60 segundos é incompatível com a obrigatoriedade de priorização de serviços emergenciais,</p>	<p>contribuição.</p> <p><b>● Não Aceita</b> Terminologia “menu” contida no art. 5º, II do Decreto 11.034/2022 e na própria REN1000/2021, não podendo ser acatada tal contribuição.</p> <p><b>● Não Aceita</b> A unificação dos incisos II e VIII não pode ser acatada, pois impõe obrigações além do que o Decreto 11.034/2022 estabelece.</p> <p><b>● Não Aceita</b> A unificação dos incisos II e VIII não pode ser acatada, pois impõe obrigações além do que o Decreto 11.034/2022 estabelece.</p> <p><b>● Não Aceita</b> Alteração de mérito que não pode ser contemplada nesse processo.</p>
--	---	--	--

	<p>períodos não típicos, conforme Módulo 8 do PRODIST. [...] <del>Parágrafo único.</del> § 2º A distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo da demanda quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição, <b>desde que dentro do mesmo canal de atendimento, observadas as disposições dos tratamentos das demandas.</b> [...] NR</p>	<p>disposto no parágrafo 2º, art. 392. Cumpre mencionar ainda que, de acordo com o histórico dos últimos anos, o percentual de 85% das chamadas, seria um limite factível. Portanto, sugere-se estabelecer como nível de serviço adequado, percentual de atendimento em relação ao tempo de 60 segundos, alinhado ao Indicador de Nível de Serviço – INS, sendo maior ou igual a 85%. Adicionalmente, a proposta de texto apresentada por essa Agência para o §2º do art. 391 da REN 1000/21 indica que a Distribuidora deve transferir ao “setor competente’ para atendimento definitivo. Assim, a sugestão visa esclarecer quanto ao direcionamento interno da demanda, para que, em caso de restrições tecnológicas para transferência para canais específicos, o consumidor e demais usuários sejam devidamente orientados a realizar o contato através de outro canal.</p>	<p><b>●Não Aceita</b> Dispositivo proveniente do art. 5º, III, “b” do Decreto 11.034/2022, não podendo ser restringido pela ANEEL. Ademais, contribuição em desacordo com o art. 399 da REN 1000/2021.</p>
CPFL Energia	<p>Art. 391 <del>Parágrafo único.</del> §1º A distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo da</p>	<p>O intuito da inserção de parágrafo explicitando no que consiste o “atendimento definitivo” é de não gerar dúvidas e futuros questionamentos de</p>	

	<p>demanda quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.</p> <p><b>§ 2º O atendimento definitivo consiste na disponibilização de uma orientação, registro de informação ou abertura de nota de serviço, o qual será executado conforme prazos dispostos em dispositivo específico.”</b> (NR)</p>	<p>consumidores, uma vez que, do jeito que se encontra, pode ser entendido como “atendimento definitivo” a solução completa da demanda.</p> <p>Além do exposto, existe uma dificuldade para implantação do disposto no parágrafo 1º, que consiste na necessidade de sinalizar o próximo atendente (para o qual a ligação foi transferida) de que aquela ligação já constitui uma transferência, de modo que ele não pode realizar nova transferência. Tal fato consiste em uma complexa adequação sistêmica, para a qual é necessário prazo além de outubro/22 para conclusão.</p>	<p><b>●Não Aceita</b></p> <p>Avalia-se não ser necessária a inclusão do §2º para conceituar o “atendimento definitivo”, que deve ser interpretado de forma harmônica com o que prevê a REN1000/2021 para tratamento das demandas, conforme art. 399 e seguintes.</p>
Grupo 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>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 Ano setor de atendimento varejo, nesse caso existe atendimento específico de grandes clientes. Outro exemplo, é o recebimento</p>	<p><b>●Não Aceita</b></p> <p>Dispositivo proveniente do art. 5º, III, “b” do Decreto 11.034/2022, não podendo ser restringido pela ANEEL.</p> <p>Ademais, contribuição em desacordo com o art. 399 da REN 1000/2021.</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 <b>primeiro menu principal</b>;</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><b>VIII - as opções de reclamação, encerramento contratual e cancelamento de serviços devem constar do primeiro menu. Parágrafo único. A distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo da demanda quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.”</b></p> <p>" § 1ª nos casos em que o consumidor não faça contato por meio dos canais adequados, a distribuidora deve realizar o direcionamento do</p>	<p>de chamada em relação a projetos, nesse caso também existe um canal específico para esse tipo de demanda.</p> <p>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.</p> <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</p>	
--	---	--	--

	<p>consumidor para os canais corretos. A instrução, nessa situação deve ser considerada como atendimento definitivo.</p>		
Grupo Energisa	<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><del>Parágrafo único.</del> § 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 <b>no mínimo 85% das chamadas no período</b>, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme Módulo 8 do PRODIST. [...]</p> <p><del>Parágrafo único.</del> § 2º A distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo da</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. 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</p>	<p><b>● Não Aceita</b> Alteração de mérito que não pode ser contemplada nesse processo.</p> <p><b>● Não Aceita</b> Dispositivo proveniente do art. 5º, III, “b” do Decreto 11.034/2022, não podendo ser</p>

	<p>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>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>restringido pela ANEEL. Ademais, contribuição em desacordo com o art. 399 da REN 1000/2021.</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 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,</p>	
--	--	--	--

		solicitações de serviço e informações, motivo pelo qual sugere-se a inclusão da necessidade de observação quanto ao processo de tratamento das demandas.	
Fundação Procon SP	<p>“Art.391..... ..... VIII –as opções de reclamação, <b>cancelamento</b> contratual e <b>cancelamento</b> de serviços devem constar <b>obrigatoriamente</b> 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. 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>●<b>Não Aceita</b> A terminologia do Setor Elétrico para “cancelamento” é “encerramento”. A palavra “deve” já tem essa conotação de obrigatório.</p>
<b>MINUTA CP029/2022</b>			
<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.  § 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.” (NR)</p>			
Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
Abradee	Art. 399. O consumidor e demais usuários podem requerer informações, solicitar e cancelar	Os arts. 2º e 4º do Decreto nº 11.034 resultaram em alterações no art. 399, da Resolução Normativa nº 1.000/2021. A	● <b>Parcialmente Aceita</b> Redação do §4º aprimorada para reforçar a possibilidade de indeferimento se o

	<p>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 <b>completo da documentação</b> não ocorrer em até 5 dias úteis.</p>	<p>interpretação dada pela ANEEL implica que caso ocorra demanda por canal telefônico que para seu atendimento seja exigida a entrega de documentos, “a distribuidora deve registrar a demanda e informar os canais para os quais as informações pendentes podem ser encaminhadas” (art. 399, § 3º, NR). No parágrafo seguinte, incluíse condição para suspensão do prazo para atendimento da demanda e possibilidade de indeferimento.</p> <p>Nesse sentido, a ABRADDEE propõe alteração na redação, a fim de contemplar o envio fragmentado dos documentos como motivo para indeferimento da demanda. Embora tal conclusão esteja implícita na ideia do § 4º, deixá-la explícita no texto normativo poderá evitar interpretações divergentes.</p>	<p>recebimento de todos os documentos não ocorrer no prazo.</p>
Cemig	<p>Art. 399. O consumidor e demais usuários podem requerer informações, solicitar e cancelar serviços, encaminhar reclamações, elogios, sugestões, denúncias e</p>	<p>A proposta de alteração na redação apresentada por essa Agência tempo por finalidade esclarecer quanto a possibilidade de indeferimento, caso o envio fragmentado dos documentos</p>	<p>●<b>Parcialmente Aceita</b> Redação do §4º aprimorada para reforçar a possibilidade de indeferimento se o recebimento de todos os documentos não ocorrer no prazo.</p>



	<p>solicitar o encerramento contratual nos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora. [...] § 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, <b>por envio incompleto</b> ou se o envio não ocorrer em até 5 dias úteis.”</p>	<p>necessários para análise da solicitação do consumidor pela distribuidora inviabilize a conclusão das demandas.</p>	<p>Observar que o envio pode ser fragmentado, desde que dentro do prazo. Pois pode ser necessário que em função do tamanho dos documentos e do canal escolhido.</p>
<p>Grupo Energisa</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. [...] § 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, <b>por envio incompleto</b> 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>●<b>Parcialmente Aceita</b> Redação do §4º aprimorada para reforçar a possibilidade de indeferimento se o recebimento de todos os documentos não ocorrer no prazo. Observar que o envio pode ser fragmentado, desde que dentro do prazo. Pois pode ser necessário que em função do tamanho dos documentos e do canal escolhido.</p>

Fundação Procon SP	<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 <b>forma inequívoca</b> os canais para os quais as informações pendentes podem ser encaminhadas, <b>bem como a documentação pendente a ser encaminhada.</b></p>	<p>Objetivando evitar que a demanda do consumidor seja indeferida, causando 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>	<p>● <b>Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada contemplando a contribuição.</p>
Neoenergia	<p><b>Artigo 399</b></p> <p>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 <b>previstos no Art. 371, I e II. disponibilizados pela distribuidora.</b></p> <p><b>Artigo 399, §3º</b></p> <p>No caso de atendimento por canal telefônico de demanda para a qual exista previsão regulatória para o envio de documentos, a distribuidora</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.</p> <p>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</p>	<p>● <b>Não Aceita</b> Alteração de mérito que restringe os canais e não pode ser contemplada nessa CP.</p> <p>● <b>Não Aceita</b> Redação mais geral permite a distribuidora informar os canais disponíveis para o envio dos documentos.</p>

	<p>deve registrar a demanda e informar <b>ao menos um canal</b> <del>os canais</del> para o qual <del>os quais</del> as informações pendentes podem ser encaminhadas.</p>	<p>MMGD, portal grandes clientes, portal imobiliário, 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> <p>Minimizar o desenvolvimento sistêmico, que não seria possível no prazo previsto na CP e possibilitar a implantação imediata.</p>	
<b>MINUTA CP029/2022</b>			
<p>“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)</p>			
Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
Abradee	Art. 401. Na recepção da demanda do consumidor e demais usuários, a distribuidora deve considerar como reclamação:	O art. 401, da REN 1.000/2021, regra o registro de reclamação quando da recepção de demandas dos usuários. O Inciso VI prevê que todas as demandas	<p>● <b>Parcialmente Aceita</b></p> <p>Redação aprimorada contemplando a contribuição.</p>

	<p>[...] § 3º Caso receba uma demanda por meio da plataforma “Consumidor.gov.br” que não seja classificável como reclamação, a distribuidora deve registrar <b>a demanda em seu sistema sob a devida tipologia e tratá-la por outro canal comumente utilizado pelo consumidor e demais usuários para o relacionamento com a distribuidora comunicar ao consumidor e demais usuários que o tratamento será realizado conforme procedimentos estabelecidos pela ANEEL, observado o art. 406 desta Resolução.</b></p>	<p>provenientes de plataforma “Consumidor.gov.br” sejam tratadas como reclamações. Ocorre que nem todas as demandas registradas nesse portal são de fato reclamações. Algumas, inclusive, são pedidos de serviços. Nesse sentido, a inclusão do § 3º ao art. 401 regra tais casos.</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 mesma deverá ser reclassificada de acordo com a classificação e tipologia correta conforme REH 2.992/21.</p> <p>A ABRADDEE concorda com a necessidade de inclusão do § 3º, mas propõe deixar claro o tratamento a ser dado no caso de recebimento de demanda no “consumidor.gov.br” quanto aos procedimentos para registro, comunicação e encaminhamento das demandas para atendimento.</p>	
--	--	--	--

Cemig	<p>Art. 401. Na recepção da demanda do consumidor e demais usuários, a distribuidora deve considerar como reclamação: [...] § 3º Caso receba uma demanda por meio da plataforma “Consumidor.gov.br” que não seja classificável como reclamação, a distribuidora deve registrar e <b>comunicar o consumidor e demais usuários que o tratamento será realizado conforme procedimento os procedimentos e tipologias estabelecidos pela ANEEL, observando o art. 406.</b> <del>a demanda em seu sistema e tratá-la por outro canal comumente utilizado pelo consumidor e demais usuários para o relacionamento com a distribuidora.”</del> (NR)</p>	<p>Assim como preconiza o processo de tratamento de demandas, as distribuidoras devem realizar a correta classificação das demandas recebidas. Diante disso, é necessário esclarecer que, na hipótese da demanda recebida através do “Consumidor.gov.br” não ser uma reclamação, a 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 concluído.</p> <p>A substituição do termo “comumente utilizado” pela referência ao art. 406 se deve ao fato do referido artigo estabelecer os procedimentos para resposta ao consumidor.</p>	<p>● <b>Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada contemplando a contribuição.</p>
Grupo EDP	<p>Art. 401. Na recepção da demanda do consumidor e demais usuários, a</p>	<p>O Decreto 11.034/2022 regulamenta que Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública</p>	<p>● <b>Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada contemplando a contribuição.</p>

	<p>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 <del>a demanda em seu sistema e tratá-la por outro canal comumente utilizado pelo consumidor e demais usuários para o relacionamento com a distribuidora.</del></p>	<p>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.</p> <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.</p> <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.</p>	
--	---	---	--



	<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.</p>		
Grupo Energisa	<p>Art. 401. Na recepção da demanda do consumidor e demais usuários, a distribuidora deve considerar como reclamação: [...] § 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, <del>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)</del></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 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>● <b>Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada contemplando a contribuição.</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.	
Fundação Procon SP	<p>“Art.401..... .....</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.</p> <p>§ 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.”</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>● <b>Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada contemplando a contribuição.</p>
Neoenergia	<b>Artigo 401, inciso VI</b>	Compatibilizar com a proposta do §3º, pelo qual nem toda demanda registrada	

	<p><del>todas</del> aquelas provenientes de plataforma “Consumidor.gov.br”, mantida pelo Ministério da Justiça, <b>que não estejam enquadradas no disposto no § 3º deste artigo.</b></p> <p><b>Artigo 401, §3º</b></p> <p>Caso receba uma demanda por meio da plataforma “Consumidor.gov.br” que não seja classificável como reclamação, a distribuidora deve registrar a demanda <del>em seu sistema e tratá-la</del> <b>conforme os procedimentos e tipologias estabelecidos pela ANEEL</b> e tratá-la por outro canal comumente utilizado pelo consumidor e demais usuários para o relacionamento com a distribuidora.</p>	<p>no consumidor.gov deve ser considerada como reclamação</p> <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>	<p><b>● Não Aceita</b> O §3º é a exceção ao caput do art. 401.</p> <p><b>● Não Aceita</b> A redação do art. 399, §2º já prevê a classificação conforme procedimentos e tipologias estabelecidos pela ANEEL.</p>
--	---	---	---

**MINUTA CP029/2022**

“Art. 418.....

.....

Parágrafo único. A distribuidora deve informar em até 3 dias úteis, contados a partir da solicitação, no mínimo, as seguintes informações:

.....

V - conteúdo da resposta e providências adotadas pela distribuidora;

.....

VII - demais informações relacionadas à demanda;

VIII-~~VII~~ – outras informações julgadas necessárias pela distribuidora.” (NR)

Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
Neoenergia	<p><b>Artigo 418, §1º</b></p> <p>A distribuidora deve informar em até <del>3</del> <b>5</b> dias úteis, contados a partir da solicitação, no mínimo, as seguintes informações:</p> <p><b>Artigo 418, inciso V</b></p> <p><del>providências adotadas pela distribuidora;</del> <b>estágio atual da demanda;</b></p>	<p>Equalizar ao Decreto 11.035/2022 e Art. 408 da REN 1000/2021. Renumerar pois está sendo proposto um §2º.</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>Manter a redação atual. Entende-se que já contempla as informações relacionadas a demanda e outras informações da distribuidora, sendo desnecessária a</p>	<p><b>●Não Aceita</b></p> <p>Conforme disposição do art. 13, §4º do Decreto nº 11.034/2022, trtada nos itens 16 e 17 da Nota Técnica nº 0027/2022-SRD/SMA/ANEEL, a manutenção dos prazos já regulados na REN nº 1.000/2021 preserva o tratamento das especificidades existentes no Setor Elétrico, e evita custos de implementação e adequação dos sistemas por parte das distribuidoras, além de eliminar a necessidade de elaboração da Análise de Impacto Regulatório – AIR em prazo exíguo.</p> <p><b>●Não Aceita</b></p> <p>A distribuidora pode informar o “estágio atual da demanda”, mas deve informar as providências adotadas.</p>

	<p><b>Artigo 418, inciso VII</b></p> <p>demais informações julgadas necessárias pela distribuidora.</p> <p><b>Artigo 418, inciso VIII</b></p> <p><del>outras informações julgadas necessárias pela distribuidora.</del></p> <p><b>Artigo 418, §2º</b></p> <p>Quando solicitado pelo cliente informações adicionais àquelas previstas no §1º deste artigo, a distribuidora atenderá no prazo previsto no art. 409.</p>	<p>alteração proposta neste inciso como também a inclusão do inciso VIII.</p> <p>Contemplado no inciso VII.</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>● <b>Aceita</b></p> <p>● <b>Não Aceita</b></p> <p>O art. 12, §2º, II do Decreto 11.034/2022 dispõe que todas as informações relacionadas à demanda devem ser enviadas ao consumidor.</p> <p>Caso o consumidor venha solicitar outras informações, o prazo que deve ser observado é o do art. 407.</p>
--	---	---	--

**MINUTA CP029/2022**

“Art. 659.....  
.....

§ 3º Os dados pessoais do consumidor e demais usuários serão coletados, armazenados, tratados, transferidos e utilizados exclusivamente nos termos do disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.” (NR)

Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL

**MINUTA CP 029/2022**

Art. 3º A Resolução Normativa nº 950, de 23 de novembro de 2021, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 4º.....  
.....

II -.....  
.....

b) a renda familiar mensal no CadÚnico deve ser menor ou igual a meio salário-mínimo por pessoa ~~ou menor ou igual a três salários-mínimos para a família~~; e  
.....” (NR)

Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL

Art. 4º. A distribuidora de energia elétrica deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução até 3 de outubro de 2022

Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
Abra-dee	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: [...]	As alterações na REN nº 1.000/2021, promovidas a partir dos comandos do Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, possuem prazo específico para implantação pelas Distribuidoras, dado seu art. 18:	



	<p><b>Inciso I-A – até 3 de outubro de 2022, para:</b></p> <p>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</p> <p><b>II - até 31 de dezembro de 2022, para:</b></p> <p>g) Art. 399 §§ 3º e 4º;</p>	<p><i>Art. 18. Este Decreto entra em vigor cento e oitenta dias após a data de sua publicação.</i></p> <p>Dessa forma, foi estabelecido o prazo de 3 de outubro de 2022 como limite para aplicação dessas alterações. Assim, faz-se necessária a inclusão dos novos dispositivos que serão adicionados à Resolução, em função do Decreto nº 11.034/2022, em inciso específico do art. 668 da REN 1000/21. Como sugestão, a fim de serem preservadas as referências ao artigo na norma, incluímos o Inciso I-A no texto.</p> <p>Adicionalmente, a ABRADÉE enfatiza que para a implementação do art. 399, §§ 3º e 4º, será necessário o mapeamento de todas as demandas que necessitam de envio de documentação pelo usuário, para que sejam realizados ajustes nos sistemas comerciais das distribuidoras de forma a possibilitar o recebimento dos documentos, <i>a posteriori</i>, em canais diversos daquele em que a solicitação foi ingressada. Ademais, a inclusão de tal comando exigirá ajuste das rotinas</p>	<p><b>●Parcialmente Aceita</b>  Redação aprimorada para que a resolução entre em vigor em 3/10/2022, prazo previsto no Decreto 11.034/2022.</p> <p><b>●Aceita</b></p>
--	---	---	---

		operacionais de atendimento, com os devidos treinamentos. Assim, dada a maior complexidade de implementação do comando citado, a ABRADDEE propõe que, especificamente para esses dois parágrafos, sejam concedidos prazo adicional para aplicação até 31/12/2022.	
Cemig	<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: [...] II - até 31 de dezembro de 2022, para:</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);</i></p>	<p>Faz-se necessário a inclusão dos novos dispositivos que serão incluídos após o fechamento da CP 029/22 em função dos decretos 11.016 e 11.034 no art. 668 da REN 1000/21, uma vez que os prazos de vigência iniciarão somente a partir de 03/10/2022.</p> <p>Adicionalmente, propõe-se que o Art. 399 §§ 3º e 4º seja incluído no inciso II do artigo 668, cujo prazo de adequação 31/12/2022, de modo a compatibilizar com as adequações relacionadas ao atendimento definidas na REN 1000/2021, uma vez que os novos requisitos demandam efetuar o mapeamento prévio de todas as solicitações/demandas que necessitam de envio de documentação pelo consumidor, bem como ajustes nos</p>	<p>● <b>Aceita</b></p> <p>● <b>Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada para que a resolução entre em vigor em 3/10/2022, prazo previsto no Decreto 11.034/2022.</p>

	<p><i>c) Art. 70 parágrafo único;</i>  <i>d) Art.140 § § 10 e 11;</i>  <i>e) Art. 370 alíneas b e c e inciso III do caput;</i>  <i>f) Art. 371 § § 5º e 6º ;</i>  <i>g) Art. 373 inciso IV;</i>  <i>h) Art. 374 § 3º;</i>  <i>i) Art. 387 inciso V;</i>  <i>j) Art. 391 inciso VIII e § 2º;</i>  <i>k) Art. 401 §3º;</i>  <i>l) Art. 418 §3º</i></p>	<p>sistemas da distribuidora, de modo para possibilitar o recebimento dos documentos a posteriori.</p>	
CPFL Energia	<p>Art. 4º. A distribuidora de energia elétrica deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução até: 3 de outubro de 2022.</p> <p><b>I – até 31/12/2022, para:</b></p> <p><b>a) § 1º do art. 391º;</b>  <b>b) § 3º e § 4º do art. 399º;</b></p> <p>(...)</p> <p><b>c) Até 03/10/2022, para as demais alterações</b></p>	<p>Existe dificuldade de implementação dos dispostos nos parágrafos 3º e 4º para toda e qualquer demanda solicitada pelo consumidor, o que implica na necessidade de mapeamento de todas as solicitações/demandas que necessitam de envio de documentação pelo consumidor. Portanto, também é necessário implementação de prazo adicional para implementação de ambos os parágrafos.</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</p>	<p><b>●Parcialmente Aceita</b>  O § 1º do art. 391 proposto pela CPFL está disciplinado no Decreto n º 11.034/2022, com prazo em em 3/10/2022</p> <p><b>●Parcialmente Aceita</b>  Redação aprimorada para que a resolução entre em vigor em 3/10/2022, prazo previsto no Decreto 11.034/2022.</p>

		relacionadas ao atendimento definidas na REN 1000/2021.	
Grupo Energisa	<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><i>II - até 31 de dezembro de 2022, para:</i></p> <p style="padding-left: 20px;">g) Art. 399 §§ 3º e 4º; Alteração das demais alíneas a partir da g), em função da inclusão do novo prazo</p> <p><i>Inciso II-A - até - 03/10/2022, para:</i></p> <p style="padding-left: 20px;">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;</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 <i>a posteriori</i>.</p> <p>Assim faz-se necessário que a implementação destes dispositivos tenha</p>	<p><b>●Aceita</b></p> <p><b>●Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada para que a resolução entre em vigor em 3/10/2022, prazo previsto no Decreto 11.034/2022.</p>

	<p>i) Art. 387 inciso V; j) Art. 391 inciso VIII e § 2º; k) Art. 401 §3º; Art. 418 §3º</p>	<p>um prazo adicional para serem ajustados pelas distribuidoras. 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>	
Neoenergia	<p><b>Artigo 4º da minuta de resolução</b> 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.</p>	<p>Inúmeras alterações e implementações sistêmicas concorrentes trazidas pela REN 1000/2021, além de outros normativos alterados simultaneamente.</p>	<p>● <b>Parcialmente Aceita</b> Redação aprimorada contemplando o prazo de até 31/12/2022 para os §§3º e 4º do art. 399. Demais dispositivos deve observar o prazo de 3/10/2022 previsto no Decreto 11.034/2022.</p>
Art. 5º Esta Resolução entra em vigor uma semana após a data de sua publicação.			
<b>OUTRAS CONTRIBUIÇÕES PARA A REN 1.000/2021 (por ordem de artigo da REN 1000/2021):</b>			
Contribuinte	Texto Sugerido (contribuição)	Justificativa	Análise ANEEL
Abradee	<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>Embora o art. 71 da REN nº 1.000/2021 não tenha sido destacado pela ANEEL no âmbito esta CP, propõe-se a inclusão de um parágrafo único nesse artigo considerando a proposta de inclusão dos §§ 3º e 4º no art. 399. A alteração do art. 399 possibilita a abertura de uma</p>	<p>● <b>Não Aceita</b> Fora do escopo da CP29/2022, contribuição não pode ser acatada nesse processo.</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><b>Parágrafo único - A contagem do prazo prevista no caput ficará suspensa até a entrega dos documentos exigidos, nos casos previstos nos §§ 3º e 4º do artigo 399 desta resolução. [NR]</b></p>	<p>solicitação via canal telefônico e posterior envio dos documentos necessários em canal adequado, concedendo ao consumidor o prazo de até 5 dias para entrega antes do indeferimento da demanda.</p> <p>O dispositivo relaciona-se diretamente ao regramento estabelecido no art. 71 da Resolução 1.000. Ao tratar do prazo para verificação das informações e documentação entregue quando do recebimento de solicitação de orçamento estimado ou de conexão, a distribuidora 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 prevista no art. 399 quando o ingresso da solicitação tiver sido efetuado via canal telefônico e exista pendências na entrega de documentação.</p>	
Cemig	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	Ainda que o artigo 71 da REN/1000 não tenha sido destacado pela ANEEL no âmbito desta Consulta Pública, propõe pela inclusão do parágrafo único neste artigo, em função da inclusão, na	<p><b>● Não Aceita</b></p> <p>Fora do escopo da CP29/2022, contribuição não pode ser acatada nesse processo.</p>



	<p>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><b>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]</b></p>	<p>proposta da Agência, 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). Tal medida se faz necessária em função da inclusão deste novo dispositivo, de modo a alinhar o novo requisito e o cumprimento ao disposto no artigo 71, visto que a distribuidora também tem prazo de 5 dias úteis para verificar os documentos e informações, cuja contagem tem início na data da solicitação. Portanto, torna-se relevante estabelecer, de forma mais clara, a suspensão do prazo enquanto restar pendência de apresentação de documentos, caso o ingresso da solicitação tenha sido efetuado via canal telefônico.</p>	
Grupo Energisa	<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>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</p>	<p><b>● Não Aceita</b> Fora do escopo da CP29/2022, contribuição não pode ser acatada nesse processo.</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>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>	
Neoenergia	<p><b>Artigo 372</b></p> <p>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.</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</p>	<p>● <b>Não Aceita</b></p> <p>Fora do escopo da CP29/2022, contribuição não pode ser acatada nesse processo.</p>

	<p><b>Artigo 407</b></p> <p>A distribuidora deve prestar as informações solicitadas pelo consumidor e demais usuários de forma imediata, <b>exceto para as manifestações registradas na plataforma "Consumidor.gov.br, que deverão ser atendidas em até 5 dias úteis</b></p>	<p>executar o serviço). A intenção é evoluir junto com o cliente.</p> <p>Adequar o texto para equalizar ao Decreto 11.035/2022 e Art. 408 da REN 1000/2021.</p>	<p>● <b>Não Aceita</b></p> <p>Fora do escopo da CP29/2022, contribuição não pode ser acatada nesse processo.</p>
Anace	<p>Assim, propomos:</p> <p>I - Que os canais de atendimento diversos, telefônico, internet e outros sejam disponibilizados e diferenciados para atendimento ao Grupo B e atendimento ao Grupo A;</p> <p>II - Que nos menus de atendimento haja direcionamento específico para certos processos mais complexos e demorados como, migração para o mercado livre, ligação nova, aumento</p>	<p>Nossa contribuição será somente em relação em relação às diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. De início concordamos com as propostas da ANEEL. Contudo entendemos ser momento para aprimorar o atendimento aos consumidores de acordo com a complexidade dos serviços e demandas que consumidores de médio porte, como os atendidos em média e alta tensão, Grupo A, buscam junto às distribuidoras. As pesquisas de qualidade de</p>	<p>● <b>Não Aceita</b></p> <p>Fora do escopo da CP29/2022, contribuição não pode ser acatada nesse processo.</p> <p>● <b>Não Aceita</b></p> <p>Fora do escopo da CP29/2022, contribuição não pode ser acatada nesse processo.</p>

	<p>ou redução de demandas contratuais, instalação de sistemas de geração em unidades consumidoras, etc;</p> <p>III - Que sejam estabelecidos prazos específicos para atendimento desses serviços específicos dos consumidores do Grupo A;</p> <p>IV - Que sejam estabelecidas metas para melhoria da qualidade de atendimento dos consumidores do Grupo A;</p> <p>V - Que sejam previstas pesquisas periódicas de satisfação do atendimento dos consumidores do Grupo A, de forma a melhor aferir as demandas desses consumidores e melhor medir a qualidade de seu atendimento;</p>	<p>atendimento tendem a privilegiar a avaliação da relação das distribuidoras com os consumidores em maior número que, são os consumidores residenciais de Grupo B. Faltam dados para avaliar com precisão o serviço de atendimento a processos mais complexos como os do Grupo A. Pode-se enfatizar dois aspectos distintos: o atendimento ao consumidor de Grupo B, em maior número residenciais se caracteriza pelo volume, enquanto o atendimento aos consumidores de médio e grande porte, Grupo A, se caracteriza pela complexidade dos processos e pela repercussão financeira que descumprimentos de prazos e baixa qualidade no atendimento representam. Nesses últimos anos, nota-se uma progressiva redução do quadro de profissionais especializados no atendimento aos consumidores do Grupo A, com prejuízos importantes para os consumidores na qualidade do atendimento e nos prazos para encaminhamento de seus pleitos.</p>	<p><b>● Não Aceita</b> Fora do escopo da CP29/2022, contribuição não pode ser acatada nesse processo.</p> <p><b>● Não Aceita</b> Fora do escopo da CP29/2022, contribuição não pode ser acatada nesse processo.</p> <p><b>● Não Aceita</b> Fora do escopo da CP29/2022, contribuição não pode ser acatada nesse processo.</p>
--	--	---	---