

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:

Art. 1º Esta Resolução 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.

Art. 2º A Resolução Normativa nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 6º.....

§ 1º A distribuidora deve cadastrar de imediato a existência de pessoa usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, mediante comprovação médica.

§ 2º A distribuidora deve corrigir de imediato os dados cadastrais pessoais incorretos previstos nos incisos I, II e III do **caput** art. 67, mediante solicitação do consumidor e demais usuários.

§ 3º O consumidor e demais usuários devem ter acesso, mediante solicitação, às suas informações cadastrais, observado o disposto no art. 659.” (NR)

“Art. 49.....

.....

II -.....

.....

b) a renda familiar mensal no CadÚnico deve ser menor ou igual a meio salário-mínimo por pessoa; e

.....” (NR)

“Art. 70.....
.....

Parágrafo único. A distribuidora pode recusar o pedido se não forem apresentadas, no ato, as informações de responsabilidade do consumidor e demais usuários, exceto nos casos de atendimento por canal telefônico, em que deve ser observado o disposto nos §§3º e 4º do art. 399.” (NR)

“Art. 140.....
.....

§ 10. A distribuidora deve informar ao consumidor e demais usuários sobre eventuais condições aplicáveis ao encerramento contratual e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima.

§ 11. A distribuidora pode oferecer a opção para encerramento programado, sujeita à anuência do consumidor e demais usuários.”(NR)

“Art. 370.....
.....

III - possibilitar ao consumidor e demais usuários, sem ter que se deslocar de seu município:

a) a apresentação de todas as suas demandas;

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

c) a obtenção da informação adequada sobre os serviços contratados.

.....” (NR)

“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)

“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:

.....
II - nos canais eletrônicos da distribuidora, inclusive sua página na internet; e
.....” (NR)

“Art. 374.....

.....
§ 3º A distribuidora pode enviar mensagens eletrônicas para veiculação de publicidade e propaganda e oferta de produtos e serviços somente de 8 horas às 18 horas nos dias úteis.” (NR)

“Art. 387.....

.....
IV - disponibilidade ininterrupta durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com atendimento humano durante todo o período de funcionamento.

.....
§3º A distribuidora deve transferir ao setor competente para atendimento definitivo da demanda quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.”(NR)

“Art. 391.....

Parágrafo único.....

.....
II - sobre o menu de opções:

a) o primeiro menu deve conter, no mínimo, as opções de reclamação, encerramento contratual, cancelamento de serviços e atendimento humano; e

b) todas as subdivisões do menu devem conter a opção pelo atendimento humano.

.....” (NR)

“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 ao consumidor e demais usuários a relação de documentos e os canais para envio.

§ 4º No caso do §3º, a contagem do prazo para tratamento da demanda deve ficar suspensa até o recebimento dos documentos, podendo ser indeferida pela distribuidora se o recebimento não ocorrer em até 5 dias úteis, exceto no caso de ressarcimento de danos, de que trata o art. 605.” (NR)

“Art. 401.....

.....

§ 3º Caso receba uma demanda por meio da plataforma “Consumidor.gov.br” que não seja classificável como reclamação, a distribuidora deve registrar a demanda em seu sistema e comunicar ao consumidor e demais usuários o protocolo, que o tratamento será realizado conforme procedimentos estabelecidos pela ANEEL e o canal de relacionamento, observado o art. 406.” (NR)

“Art. 418.....

Parágrafo único.....

V - conteúdo da resposta e providências adotadas pela distribuidora;

VII - demais informações relacionadas à demanda.” (NR)

“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)

“Art. 668.....

II -

g) art. 399, §3º e 4º, que tratam do envio de documentos e art. 400, que trata da solução no primeiro contato;

.....” (NR)

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; e

.....” (NR)

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor em 3 de outubro de 2022.