

Novo Texto CP 18

Art. 1º Esta Resolução Normativa estabelece regras de prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica. **(novo)**

I - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor; e

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

Art. 3º São direitos dos usuários do serviço público de distribuição de energia elétrica, sem exclusão de outros previstos na regulação da ANEEL e na legislação:

V - responder apenas por débitos relativos às faturas de energia elétrica de sua responsabilidade;

VI - ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana para a solução de problemas emergenciais;

XI - ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros;
XIII - ter a energia elétrica religada, no caso de suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica, sem custo, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação da distribuidora ou da informação do usuário;
XVII - receber, por meio da fatura de energia elétrica, importância monetária se houver descumprimento, por parte da distribuidora, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;
XVIII - ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas da prestação do serviço da distribuidora, por meio de jornais, revistas, rádio, televisão ou outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;
XXV – INSERÇÃO DESTE INCISO.
Art. 4º São deveres dos usuários do serviço público de distribuição de energia elétrica, sem prejuízo de outros previstos na regulação da ANEEL e na legislação: (Anexo IV, Cláusula Terceira da REN 414/2010)
Art. 5º A distribuidora deve observar o princípio da isonomia nas relações com os usuários. (Art. 139 da REN 414/2010)
Art. 6º A distribuidora deve efetuar as alterações cadastrais solicitadas pelo usuário no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da solicitação ou, caso haja necessidade de visita técnica, de 10 (dez) dias úteis, observadas as situações específicas previstas nesta Resolução. (novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)
Art. 7º A distribuidora deve desenvolver e implementar, em caráter rotineiro e de maneira eficaz, campanhas o objetivo de: (Art. 143 da REN 414/2010)
I - informar ao usuário, em particular, e ao público em geral, sobre os cuidados especiais que a energia elétrica requer na sua utilização;
IV - manter atualizado o cadastro dos usuários;
Seção IV
Da Representação do Usuário
Art. 8º O relacionamento do usuário com a distribuidora deve ser realizado pelo titular das instalações ou por seu representante legal. (novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)

§ 1º Nas situações de urgência ou de emergência, inclusive de interrupção do fornecimento de energia elétrica, a distribuidora é obrigada a registrar a solicitação e/ou a reclamação independentemente do contato ter sido realizado pelo titular cadastrado.

§ 2º A distribuidora pode se relacionar com terceiros que comprovadamente utilizem a unidade consumidora e instalações dos usuários, diretamente ou por meio da criação de um cadastro específico para essa finalidade.

Art. 9º As exigências necessárias para os requerimentos previstos nesta Resolução devem ser feitas pela distribuidora de uma única vez ao usuário, justificando exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente. (Art. 6º do Decreto nº 9.094/2017)

Art. 12. A apresentação de documentos pelos usuários pode ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada conferência com o documento original. (Art. 10 do Decreto nº 9.094/2017)

Art. 13. A conexão das instalações do usuário ao sistema de distribuição é um direito do usuário e deve ser realizada após solicitação, mediante a observância das condições e pagamentos dos custos previstos na regulação da ANEEL e na legislação.

Art. 14. A conexão ao sistema de distribuição pode ser realizada nas seguintes modalidades:

I - permanente: em que não há prazo estabelecido para o fim da utilização do serviço público de distribuição de energia elétrica e as instalações do usuário e da distribuidora são dimensionadas para esse atendimento; e

Art. 15. A distribuidora é obrigada a realizar a conexão na modalidade permanente, conforme condições previstas neste Capítulo, desde que as instalações elétricas dos usuários satisfaçam às condições técnicas de segurança, proteção e operação e demais condições previstas na legislação. (Art. 138 da REN 414/2010)

§ 1º É vedado à distribuidora negar a solicitação de conexão formulada por qualquer usuário.

§ 2º Caso a distribuidora não possa realizar a conexão por motivo de responsabilidade do usuário ou por vedação legal ou judicial, deve informar os motivos ao usuário.

Art. 16. A distribuidora deve disponibilizar informações corretas, completas e em linguagem clara sobre a obtenção da conexão ao sistema de distribuição, contendo no mínimo: (Item 2.2 do Prodist 3)
§ 2º As normas e padrões técnicos e construtivos da distribuidora devem ser disponibilizados de forma gratuita.
Art. 18. A distribuidora deve disponibilizar ao usuário e demais interessados, quando solicitada: (item 4.2 Prodist 3)
Art. 19. A distribuidora deve comunicar as alterações de suas normas e padrões técnicos aos usuários, fabricantes, distribuidores, comerciantes de materiais e equipamentos padronizados, técnicos em instalações elétricas e demais interessados. (Art. 141 da REN 414/2010)
Art. 28. O projeto e a execução das instalações elétricas internas do usuário devem possuir responsável técnico, caso exigível na legislação específica, que responde administrativa, civil e criminalmente em caso de danos e acidentes decorrentes de eventuais erros. (novo)
Art. 29. É vedado à distribuidora: (novo)
Art. 56. A distribuidora pode substituir a entrega do orçamento estimado pela disponibilização do orçamento em ferramenta computacional em sua página na internet, em aplicativos ou em outras plataformas digitais, desde que seja possível ao usuário: (novo)
VII - o critério de mínimo custo global previsto no Art. 73; e
Art. 73. O critério de mínimo custo global é caracterizado pela seleção, dentre as alternativas viáveis, da que tenha o menor somatório dos seguintes custos:
Art. 74. A aplicação do critério de mínimo custo global pode indicar ponto de conexão diferente do existente para instalações já conectadas, inclusive em nível de tensão distinto.
Art. 76. Caso a aplicação do critério de mínimo custo global indique ponto de conexão e/ou condições diferentes das solicitadas pelo usuário, a distribuidora deve adotar as seguintes providências:
Art. 78. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a aprovação do orçamento prévio, a distribuidora deve entregar os contratos, o documento ou meio para o pagamento por parte do usuário, quando aplicável, e: (artigo novo)
Art. 81. A distribuidora tem os prazos máximos a seguir estabelecidos para conclusão das obras de conexão: (Art. 34 da REN 414/2010 e Art. 10 da REN 506/2012)
c) não envolver a realização de obras em tensão primária de distribuição igual ou superior a 69kV. (novo)
Art. 83. Nos municípios abrangidos pela política de Modernização do Ambiente de Negócios no Brasil, de que trata o Memorando de Entendimento celebrado entre a Aneel, o Ministério de Minas e Energia e a Secretaria Especial de Modernização do Estado, o prazo máximo para a conexão da unidade consumidora do Grupo A é de 45 (quarenta e cinco) dias, desde que atendidas as seguintes condições: (novo)
Art. 88. A distribuidora pode oferecer ao usuário, de forma gratuita, procedimento de verificação prévia das instalações de entrada, por meio eletrônico, sem eliminar a etapa de vistoria disposta nesta Seção. (novo)
Parágrafo único. O procedimento disposto no caput é opcional para o usuário.

§ 1º A cobrança pela participação financeira de que trata o inciso IV não se aplica para centrais geradoras, importadores e exportadores de energia e na conexão de outras distribuidoras.

Art. 96. O consumidor, com fundamento na Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, tem direito a conexão gratuita de sua unidade consumidora à rede de distribuição se atendidos os seguintes critérios: (Art. 40 da REN 414/2010)

II - obras para viabilizar a conexão contemplando a extensão, reforço ou melhoria em redes de distribuição em tensão inferior ou igual a 138kV, incluindo a instalação ou substituição de transformador;

Art. 98. A gratuidade prevista no Art. 96 e no Art. 97 não se aplica para as obras necessárias exclusivamente para viabilizar a conexão ou aumento da potência disponibilizada de sistemas de microgeração distribuída. (novo)

§ 2º Os valores serem atualizados pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, acrescidas de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês **pro rata die**, incidentes sobre o montante principal atualizado, a partir do comissionamento até a efetiva devolução.

Art. 105. O atraso no pagamento dos valores das parcelas a serem restituídas aos usuários implica, além da atualização monetária, cobrança de multa de 5% (cinco por cento) sobre o montante final da parcela em atraso, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculado pro rata die. (Art. 38 da REN 414/2010)

Art. 125. A distribuidora deve realizar a alteração de titularidade quando houver solicitação de alteração ou pedido de conexão de novo usuário para as mesmas instalações de contrato vigente, o que implica encerramento do vínculo do titular atual nessas instalações, nos termos do inciso II do caput do Art. 126.

§ 1º A distribuidora pode exigir do novo titular os seguintes documentos para efetivar a alteração de titularidade:

II - apresentação de documento, com data, que comprove a propriedade ou posse do imóvel em que se localizam as instalações do usuário, conforme inciso X do Art. 60.

Art. 127. No encerramento contratual a distribuidora deve emitir o faturamento final em até 3 (três) dias úteis na área urbana e 5 (cinco) dias úteis na área rural, contados a partir do encerramento, observando as seguintes disposições: (arts. 84 e 88 da REN 414/2010)

INSERÇÃO DO § 6º.

Art. 131. O Contrato de Uso do Sistema de Distribuição - CUSD deve conter, além das consideradas essenciais, as seguintes cláusulas gerais: (Art. 62 da REN 414/2010)

XI - aplicação automática da legislação, da regulação da ANEEL e de seus aprimoramentos. **(novo)**

Art. 138. A compra de energia elétrica pelos consumidores e, quando cabível, pelos demais usuários, deve ser realizada da seguinte forma: (novo)

I - grupo B: da distribuidora local, observando as tarifas homologadas pela ANEEL e as condições previstas nesta Resolução;

Art. 150. A distribuidora deve cobrar as tarifas homologadas pela ANEEL pela prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica. (Art. 53-A da REN 414/2010)

INSERÇÃO DO § 6º.

INSERÇÃO DO § 7º.

Art. 213. O consumidor é responsável: (Art. 167 da REN 414/2010)

II - pelos danos causados aos equipamentos de medição ou ao sistema elétrico da distribuidora, decorrentes de procedimento irregular ou deficiência técnica da unidade consumidora; e

III - pela custódia dos equipamentos fornecidos pela distribuidora, para medição ou para o acompanhamento da leitura, na qualidade de depositário a título gratuito, caso instalados no interior de sua propriedade.

Parágrafo único. O consumidor não é responsável por danos causados aos equipamentos de medição externa, exceto nos casos de ação comprovada que lhe possa ser imputada.

Art. 220. A distribuidora pode transferir os equipamentos de medição para o interior da propriedade do consumidor, desde que sem cobrança dos custos. (Art. 80 da REN 414/2010)

Art. 230. A leitura do sistema de medição para o grupo B deve ser realizada em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura. (Art. 84 da REN 414/2010)

INSERÇÃO DO § 3º.

§ 3º Para unidades consumidoras com minigeração distribuída deve ser observado o disposto em regulação específica. **(novo)**

Art. 279. O início da aplicação dos períodos de testes e de ajustes deve ser prorrogado nos casos de: (novo)

Art. 303. No caso de atraso no pagamento da fatura, a distribuidora pode cobrar multa, atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados pro rata die. (Art. 126 da REN 414/2010)

Art. 307. O prazo máximo de cobrança de faturas em atraso é de 10 (dez) anos. (Art. 128 da REN 414/2010)

Art. 322. A estrutura de atendimento da distribuidora deve: (Art. 177 da REN 414/2010)

Parágrafo único. O atendimento disponibilizado pela distribuidora deve obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

Art. 323. A distribuidora deve disponibilizar aos usuários as seguintes formas de atendimento: **(novo)**

III - internet, conforme Seção IV; **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

IV - correio eletrônico, formulário eletrônico ou chat de mensagens, disponível em sua página na internet ou por outro meio eletrônico; e **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

V - plataforma “Consumidor.gov.br”, mantida pelo Ministério da Justiça. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

§ 1º O disposto no inciso III do **caput** é opcional para as concessionárias com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras e para as permissionárias. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

§ 2º Para as demandas recebidas pela plataforma “Consumidor.gov.br” devem ser observadas as disposições previstas nesta Resolução para as outras formas de atendimento, inclusive a geração de protocolo, a contabilização nos indicadores e o cálculo da compensação pela violação dos prazos regulamentares. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

§ 3º A distribuidora deve disponibilizar canais específicos para o atendimento de pessoas com deficiência. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

Art. 324. Os canais disponibilizados ao usuário devem ser integrados, sendo vedada a solicitação ao usuário de que repita a demanda após o registro em seu primeiro contato. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

Art. 325. Os números para atendimento telefônico e os canais específicos de atendimento às pessoas com deficiência devem constar, de forma clara e objetiva: **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

Art. 326. Não devem ser cobrados pela distribuidora os serviços obtidos diretamente pelo autoatendimento do usuário por meio eletrônico, sem que haja a intervenção humana direta da distribuidora, a exemplo dos oferecidos pela internet, pelos aplicativos, pelos terminais de autoatendimento e pelo atendimento telefônico automatizado, dentre outros. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

Art. 327. A distribuidora pode enviar notificações eletrônicas ao usuário, desde que relacionadas aos seguintes assuntos: **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

§ 1º O usuário pode solicitar a suspensão do envio de notificações eletrônicas a qualquer tempo.

Art. 329. A distribuidora deve disponibilizar atendimento presencial em todos os municípios em que preste o serviço público de distribuição de energia elétrica, observadas as seguintes disposições: (Art. 178 da REN 414/2010)

III - nos casos de conurbação entre municípios, a distribuidora pode manter o posto de atendimento presencial em apenas parte dos municípios conurbados, desde que haja manifestação expressa favorável do Conselho de Consumidores.

Art. 333. A distribuidora pode implantar solução de atendimento com metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados no interior do posto de atendimento presencial, a exemplo de terminais de vídeo atendimento, desde que satisfeitas as seguintes condições: (novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)

II - a distribuidora deve manter um representante no posto de atendimento presencial durante todo o horário de funcionamento, de modo a orientar a população na utilização da solução;

Art. 334. Nos casos de que tratam o inciso III do Art. 329 e o Art. 333, a distribuidora deve promover ampla ação de divulgação para a população atingida, por meio de sua página na internet e por outros meios que permitam a adequada divulgação e orientação. (novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)

Art. 339. A distribuidora não finalizará o atendimento telefônico antes da conclusão do atendimento. (novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)

§ 2º O disposto no § 1º é opcional para as concessionárias com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras e para as permissionárias.

Art. 340. A distribuidora pode implantar sistemas de retorno de chamadas como forma de reduzir o tempo de espera e melhorar a satisfação, desde que o atendimento não seja emergencial e a opção pelo mecanismo seja do próprio usuário. (novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)

Art. 344. A distribuidora deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico ou fornecimento ao consumidor, mediante solicitação. (Art. 187 da REN 414/2010)

§ 1º As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento dos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 18 (dezoito) meses. (novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)

§ 2º A cópia da gravação deve ser fornecida pela distribuidora no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da solicitação, gratuitamente, podendo ser disponibilizada, a critério do usuário, no espaço reservado da internet, por meio eletrônico, por correspondência ou no atendimento presencial. (novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)

§ 3º A recusa do fornecimento da gravação gera presunção relativa de veracidade das reclamações do usuário. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

Art. 346. O espaço do usuário na internet deve ser adequado e se adaptar para utilização por meio de diferentes dispositivos, dentre os quais os telefones móveis. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

Art. 347. No espaço reservado de atendimento pela internet o usuário deve ter acesso a, no mínimo: **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

III - informações relacionadas a fatura, previstas no Módulo 11 do PRODIST;

Art. 348. A rescisão do contrato por meio do espaço reservado deve ter efeitos imediatos, e ser processada de acordo com as condições previstas nesta Resolução e demais cláusulas contratuais pertinentes. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

Art. 350. Independentemente do canal escolhido pelo usuário, recomenda-se que a distribuidora promova a solução das demandas no primeiro contato, implementando mecanismos de medição e de acompanhamento da eficiência operacional e da satisfação do atendimento. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

Art. 351. Na recepção da demanda do usuário, a distribuidora deve observar as seguintes disposições: **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

Art. 353. No início de todo o atendimento deve ser informado um número de protocolo. (Art. 195 da REN 414/2010 e Processo nº 48500.000809/2017-83)

§ 4º A entrega do protocolo não é obrigatória nos casos de relacionamento de caráter geral nos canais não obrigatórios, a exemplo das redes sociais, em que não haja a apresentação de uma demanda específica por parte do usuário.

Art. 354. É vedada a solicitação de repetição da demanda após o registro do protocolo. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

Art. 362. Havendo reclamação do usuário sobre o não recebimento de retorno sobre a demanda solicitada, cabe à distribuidora comprovar a entrega da resposta. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

Art. 375. As distribuidoras devem informar aos usuários a data e o turno de realização dos serviços nas situações em que a presença de um responsável seja necessária ou o próprio usuário tenha manifestado interesse em acompanhar, a exemplo da vistoria e da visita técnica às instalações. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

Art. 377. A qualidade do serviço prestado pela distribuidora é avaliada, quanto à sua continuidade, por indicadores coletivos e individuais relacionados à duração e frequência das interrupções do serviço, conforme Módulo 8 do PRODIST. **(novo)**

§ 1º No caso de a distribuidora violar os limites de continuidade individuais relativos às instalações do usuário, o usuário tem o direito de receber uma compensação financeira em sua fatura de energia.

Art. 378. Ocorrendo a interrupção de fornecimento de energia elétrica em suas instalações, o usuário deve verificar se: **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

§ 1º Caso não consiga identificar ou avalie que o problema não é de sua responsabilidade, o usuário pode reclamar à distribuidora local, que adotará as providências para verificar a causa da interrupção e restabelecer o serviço.

Art. 379. O consumidor tem o direito de receber da distribuidora, no prazo de até 30 (trinta) dias da solicitação, as seguintes informações: (novo)

Art. 380. O consumidor tem o direito de ser avisado sobre a data e os horários de início e término das interrupções programadas que afetem sua unidade consumidora, com, no mínimo, os seguintes prazos de antecedência do início da interrupção: (novo)

Art. 381. A conformidade da tensão entregue pela distribuidora, conforme Módulo 8 do PRODIST, é avaliada pelos seguintes fenômenos: (novo)

Art. 382. Ocorrendo problemas relacionados à qualidade da energia elétrica em sua unidade consumidora, o consumidor deve reclamar à distribuidora fornecendo, no mínimo, os seguintes elementos: (novo)

Art. 384. O não cumprimento dos prazos do Art. 383 obriga a distribuidora a calcular e efetuar crédito ao usuário da seguinte compensação: (Art. 151 da REN 414/2010)

730 = Número médio de horas no mês.

§ 4º O valor máximo da compensação é limitado a 10 (dez) vezes o valor do encargo de uso do sistema de distribuição da fatura em que for realizado o crédito.

Art. 404. A distribuidora deve promover, no mínimo anualmente, pesquisas de opinião pública para coletar dados sobre a satisfação de seus usuários, disponibilizando os dados na forma e periodicidade estabelecidos por instruções da ANEEL. (novo, Processo nº 48500.000809/2017-83)

Art. 442. Nos empreendimentos do Programa Casa Verde e Amarela, operacionalizados com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial - FAR ou do Fundo de Desenvolvimento Social (FDS), de que trata a Lei nº 14.118, de 12 de janeiro de 2021, devem ser observadas as seguintes disposições: (novo)

c) da distribuidora.

c) da distribuidora.

II - a responsabilidade pelo custeio e execução das obras para conexão à rede de distribuição, externas ao empreendimento é da distribuidora.

§ 2º Não são de responsabilidade da distribuidora a implantação de itens não previstos no objeto do seu contrato de concessão ou de permissão, a exemplo das instalações internas da unidade consumidora e das instalações relacionadas ao serviço público de iluminação pública ou de iluminação de vias internas.

§ 3º O poder público local, caso não custeie as obras de que trata o inciso I do **caput**, deve notificar formalmente e justificadamente a distribuidora de que não realizará o custeio e que a restituição deve ser realizada ao empreendedor, ressalvados os casos em que o custo da infraestrutura básica incide sobre o valor de investimento das operações.

II - para os casos de enquadramentos na alínea “c” do inciso I do **caput**, o orçamento das obras de infraestrutura interna, discriminando o valor e o prazo de eventual restituição;

§ 10. Para a restituição das obras de infraestrutura interna de redes de distribuição de energia elétrica enquadradas na alínea “c” do inciso I do **caput** devem ser observadas as seguintes disposições:

VII - ocorrendo atraso na restituição por responsabilidade da distribuidora, deve ser acrescentado ao valor do inciso IV os juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados **pro rata die** e multa de 5% (cinco por cento) sobre o montante final em atraso.

Art. 548. Na ocorrência de indício de procedimento irregular, a distribuidora deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização, compondo um conjunto de evidências por meio dos seguintes procedimentos: (Art. 129 da REN 414/2010)

Art. 549. Ao emitir o TOI, a distribuidora deve entregar uma cópia ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, mediante recibo.

Art. 553. Comprovado o procedimento irregular, a distribuidora deve realizar a recuperação da receita apurando as diferenças entre os valores efetivamente faturados e aqueles apurados, por meio de um dos critérios a seguir, aplicáveis de forma sucessiva: (Art. 130 da REN 414/2010)

§ 3º O vencimento da fatura com as diferenças a pagar, considerando os prazos mínimos para vencimento da fatura estabelecidos no Art. 298, deve ocorrer:
Art. 559. O consumidor tem até 5 (cinco) anos, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à distribuidora, devendo fornecer, no mínimo, os seguintes elementos: (Art. 204 da REN 414/2010)
VIII - o laudo emitido por profissional qualificado, quando o equipamento já tiver sido consertado.
Art. 565. A distribuidora pode estabelecer: (Art. 211 da REN 414/2010)
Art. 566. Na análise do pedido de ressarcimento, a distribuidora deve investigar a existência do nexo de causalidade, relação causal que determina o vínculo entre o evento causador e o dano reclamado. (Art. 205 da REN 414/2010)
§1º A distribuidora deve considerar na análise os registros de ocorrências na sua rede e observar os procedimentos dispostos nos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica - PRODIST.

Art. 571. A distribuidora pode solicitar do consumidor, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficina não credenciada ou um laudo e orçamento de oficina credenciada, sem que isso represente compromisso em ressarcir, observando que:

a) o laudo indicar que a fonte de alimentação elétrica não está danificada;

Art. 584. A distribuidora pode oferecer e prestar, além dos serviços decorrentes de obrigação normativa, as atividades acessórias constantes neste artigo. (Art. 3º da REN 581/2013)

VII - operacionalização de serviço de créditos tributários.

Art. 592. A cobrança de multas ou juros de mora relacionados com os serviços ou produtos de que trata este Capítulo deve observar as condições contratuais estabelecidas com o usuário. (Art. 9º da REN 581/2013)

Art. 615. A distribuidora deve organizar e manter atualizado o cadastro de todos os usuários do serviço público de distribuição de energia elétrica, que deve conter, no mínimo, as seguintes informações: (Art. 145 da REN 414/2010)

XV - registros ou cópia das divulgações dos avisos das interrupções programadas; *(novo)*

XVI - informações utilizadas para concessão de benefícios tarifários; *(novo)*

ANEXO I – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA O GRUPO B

5. energia elétrica reativa: aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reativo-hora (kvarh);

Sugestão

I - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor e que estabelece princípios e normas de ordem pública e de interesse social; e

VI – carga desviada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos conectados diretamente na rede elétrica, no ramal de ligação ou no ramal de entrada da unidade consumidora, de forma irregular, no qual a energia elétrica consumida não é medida, expressa em quilowatts (kW);

VIII – central de teleatendimento – CTA: unidade composta por estruturas física e de pessoal adequadas, com objetivo de centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo as automaticamente aos atendentes, possibilitando o atendimento do solicitante pela distribuidora;

IX – chamada abandonada – CAb: ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente;

X – chamada atendida – CA: ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante;

XI – chamada ocupada – CO: ligação telefônica que não pode ser completada e atendida por falta de capacidade da CTA, cujos dados são fornecidos pela operadora de telefonia;

XII – chamada em espera ou fila – CE: ligação telefônica recebida e mantida em espera até o atendimento humano;

XIII – chamada oferecida – COF: ligação telefônica, não bloqueada por restrições advindas da operadora de serviço telefônico, que visa ao acesso à CTA;

XIV – chamada recebida – CR: ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de chamada atendida – CA e chamada abandonada – CAb;

XV-A – comissionamento: procedimento realizado pela distribuidora nas obras executadas pelo interessado com o objetivo de verificar sua adequação ao projeto aprovado e aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora; (Incluído pela EN ANEEL 670 de 14.07.2015)³

Art. 3º São direitos dos consumidores e dos usuários de serviço público de distribuição de energia elétrica, sem exclusão de outros previstos na regulação da ANEEL e na legislação

V - responder apenas, e tão somente, por débitos relativos às faturas de energia elétrica de sua responsabilidade, isto é, vinculados a seu CPF e/ou CNPJ;

VI - ter o serviço de atendimento telefônico gratuito e eficiente disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana para a solução de problemas emergenciais;

XI – no caso de consumidor, ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescidos de atualização monetária e juros;

Incluir palavra consumidores

XVII - receber, por meio da fatura de energia elétrica ou restituição do valor correspondente, importância monetária se houver descumprimento, por parte da distribuidora, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;

XVIII - ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas da prestação do serviço da distribuidora, por meio de jornais, revistas, rádio, televisão, e-mail, mensagem de sms, aplicativo ou pelos meios de comunicação que o fornecedor já realiza para se comunicar com o cliente, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;

XXV – ter disponibilizada, no site da distribuidora, uma cartilha explicativa, de forma didática e lúdica, em texto e em vídeo, que explique, detalhadamente, cada um dos campos e itens descritos na fatura, de modo a facilitar a leitura e a compreensão do consumidor/usuário, inclusive, sobre como se dá a composição da tarifa.

incluir consumidor

incluir consumidor

incluir consumidor

incluir consumidor

incluir consumidor

incluir consumidor

§ 1º No caso de unidade consumidora residencial, de titularidade de pessoa física, devem ser observadas as seguintes disposições:

I - a distribuidora deverá manter o relacionamento com o cônjuge ou companheiro do titular, cadastrado conforme informação do titular da unidade consumidora.

II - o relacionamento com outras pessoas que utilizem a unidade consumidora deverá ser realizado pela distribuidora se atendidas as seguintes condições:

a) a pessoa for maior e capaz;

b) o consumidor, cônjuge ou companheiro tenham previamente autorizado;

c) não haja alteração contratual ou cobrança adicional ao titular decorrente da interação com a distribuidora; e

d) a distribuidora não pode fornecer informações protegidas pela legislação.

§ 2º A distribuidora é obrigada a registrar a reclamação independentemente do contato ter sido realizado pelo titular.

§ 3º O titular pode cadastrar o cônjuge ou companheiro a qualquer tempo junto à distribuidora, fornecendo os documentos previstos nas alíneas “a” e “b” do inciso II do art. 60.

Art. 9º As exigências necessárias para os requerimentos previstos nesta Resolução devem ser feitas pela distribuidora de uma única vez ao usuário, **justificando que deverá ser realizada de forma fundamentada para as situações nas quais a complementação se demonstre indispensável.**

incluir consumidor

incluir consumidor

incluir consumidor

incluir consumidor

incluir consumidor

§ 2o Caso a distribuidora não possa realizar a conexão por motivo de responsabilidade do usuário ou por vedação legal ou judicial, deve informar os motivos ao usuário, de forma clara, simples e objetiva os motivos da negativa ou impossibilidade da conexão, preferencialmente sem utilização de linguagem ou termos técnicos.

§2º As normas e padrões técnicos e construtivos da distribuidora devem ser disponibilizados de forma gratuita, em todos os canais de atendimento, em formato físico e digital.
incluir consumidor
incluir consumidor
retirar
Manter
retirar
De acordo
De acordo
De acordo
De acordo
De acordo
retirar
Art. 83. Nos municípios abrangidos pela política de Modernização do Ambiente de Negócios no Brasil, de que trata o Memorando de Entendimento celebrado entre a Aneel, o Ministério de Minas e Energia e a Secretária Especial de Modernização do Estado, o prazo máximo para a conexão da unidade consumidora do Grupo A é de 45 (quarenta e cinco) dias, desde que atendidas as seguintes condições: (novo)
incluir consumidor
incluir consumidor

suprimir

retirar

de acordo

Importante para os consumidores

Critério deve ser o mesmo estabelecido no Art. 303

§ 1º A distribuidora pode exigir do novo titular os seguintes documentos para efetivar a alteração de titularidade, **vedados quaisquer outros:**

II - apresentação de documento, com data, que comprove a propriedade ou posse do imóvel em que se localizam as instalações do usuário, conforme **inciso IX** do Art. 60.

§ 6º A distribuidora, antes de reverter o crédito para a modicidade tarifária, deverá comprovar, documentalmente, que não logrou êxito em cientificar o consumidor sobre o crédito a que tinha direito;

de acordo

retirar o grupo B

§ 6º A distribuidora deverá disponibilizar, fácil e prontamente, em seu site eletrônico, o valor corresponde à tarifa para cada uma das classes de consumo.

§ 7º A distribuidora deverá disponibilizar, fácil e prontamente, em seu site eletrônico, o valor aos tributos, encargo, custos de transmissão, custos de distribuição e custos de energia correspondentes ao faturamento para cada uma das classes de consumo.

II - pelos danos causados aos equipamentos de medição ou ao sistema elétrico da distribuidora, decorrentes de procedimento irregular ou deficiência técnica da unidade consumidora, **exceto nos casos de ação comprovada que lhe possa ser imputada, através de procedimento em que seja garantido a ampla defesa e o contraditório, devendo ser permitido aos consumidores e usuários do serviço acompanhar e manifestar no referido processo.**

III - pela custódia dos equipamentos fornecidos pela distribuidora, para medição ou para o acompanhamento da leitura, na qualidade de depositário a título gratuito, caso instalados no interior de sua propriedade, **em caso de ação comprovada que lhe possa ser imputada.**

Parágrafo único. O consumidor não é responsável por danos causados aos equipamentos de medição externa, exceto nos casos de ação comprovada que lhe possa ser imputada, **através de procedimento em que seja garantido a ampla defesa e o contraditório, devendo ser permitido aos consumidores e aos usuários do serviço acompanhar e manifestar no referido processo.**

Art. 220. A distribuidora pode transferir os equipamentos de medição para o interior da propriedade do consumidor, sem cobrança de custos, desde que tenha prévio consentimento do consumidor. **§1º – Referida transferência de medidor deve ser precedida de informação expressa que a alteração implica em responsabilidade pela custódia do equipamento e pela sua manutenção, nos casos de ação comprovada que lhe possa ser imputada, através de procedimento em que seja garantido a ampla defesa e o contraditório, devendo ser permitido ao consumidor e ao usuário do serviço acompanhar e manifestar no referido processo. §2º Em caso de recusa do consumidor em transferir o medidor para o interior do imóvel, o medidor deverá ser mantido do lado externo.**

§ 3º Em casos de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, que resultem na confecção de mais de uma fatura, no intervalo de um mês, deverá ser oportunizado ao consumidor pagar as duas faturas no mesmo mês, caso assim o deseje, ou pagar somente uma, e facilitando o pagamento da outra, acrescentando-a na parcela futura ou diluindo-a nas faturas que estão por vencer, sem quaisquer acréscimos.

de acordo

de acordo

Art. 303. No caso de atraso no pagamento da fatura, a distribuidora pode cobrar multa, atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA e **juros de mora de de acordo com a taxa SELIC (estabelecida pelo Banco Central) limitados a 1% (um por cento) ao mes**, calculados pro rata die. (Art. 126 da REN 414/2010)

Art. 307. O prazo máximo de cobrança de faturas em atraso é de **1 (um) ano**. (Art. 128 da REN 414/2010)

de acordo

de acordo

de acordo

de acordo

excluir

de acordo

de acordo

§ 5º A distribuidora deve atender às demandas de todos os usuários, não apenas ao titular da unidade consumidora.

de acordo incluir a palavra Consumidor

de acordo

de acordo incluir a palavra Consumidor

Art. 327. A distribuidora pode enviar notificações eletrônicas ao **consumidor ou usuário, mediante sua prévia concordancia**, desde que relacionadas aos seguintes assuntos: (novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)

§ 1º O usuário **precisa expressa e previamente anuir** ao envio de notificações eletrônicas

Manter

de acordo

II - a distribuidora pelo menos um representante no posto de atendimento presencial durante todo o horário de funcionamento, de modo a orientar **adequadamente a** população na utilização da solução;

de acordo

de acordo

Supressão do §2º

Art. 340. A distribuidora **deve** implantar sistemas de retorno de chamadas como forma de reduzir o tempo de espera e melhorar a satisfação, desde que o atendimento não seja emergencial e a opção pelo mecanismo seja do próprio usuário. **(novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)**

de acordo

de acordo

de acordo
de acordo
de acordo
importante que tenha disponibilizado os últimos 5 anos.
Art. 348. A rescisão do contrato por meio do espaço reservado , a pedido do consumidor , deve ter efeitos imediatos, e ser processada de acordo com as condições previstas nesta Resolução e demais cláusulas contratuais pertinentes. (novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)
mante incluir consumidor
manter incluir consumidor
SUPRIMIR
de acordo
de acordo
Art. 375. As distribuidoras devem informar aos consumidores e/ou usuários, de comum acordo , a data e o turno de realização dos serviços nas situações em que a presença de um responsável seja necessária ou o próprio usuário tenha manifestado interesse em acompanhar, a exemplo da vistoria e da visita técnica às instalações. (novo – Processo nº 48500.000809/2017-83)
de acordo
incluir consumidor
incluir consumidor

incluir consumidor

de acordo

de acordo

de acordo

de acordo

retirar

§ 4º O valor máximo da compensação é limitado a **40 (quarenta)** vezes o valor do encargo de uso do sistema de distribuição da fatura **em que ocorrer a transgressão.**

de acordo

Retirar

Retirar

Retirar

Retirar

de acordo

de acordo

Retirar

Retirar

Critério deve ser o mesmo estabelecido no Art. 303

revisar o TOI

revisar o TOI

§5º É vedada a interrupção do fornecimento de energia elétrica para buscar a quitação do débito parcial ou total referente a recuperação de consumo, independente do mês referência da recuperação

§6º É vedada buscar a quitação do débito parcial ou total referente a recuperação de consumo para exigir uma nova ligação de UC ou conexão ao sistema de distribuição

§ 3º A emissão da fatura com as diferenças a pagar, considerando os prazos mínimos para vencimento da fatura estabelecidos no art. 298, deve ocorrer:

VIII – SUPRESSÃO DO INCISO VIII

Art. 565. A distribuidora **deve** estabelecer: (Art. 211 da REN 414/2010)

retirar

a) supressão da alínea “a”
Excluir
Critério deve ser o mesmo estabelecido no Art. 303
Incluir consumidor
de acordo
de acordo
não deve constar

Justificativa

O acréscimo dessa anotação tem como fundamento o artigo 1º, do CDC, de forma que foi inserido pelos legisladores justamente com o intuito de se preservar os pilares essenciais da sociedade, nos termos do que dispõe os arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Manter definição pois entra na fórmula art 542 e 553

Manter definição pois entra nos Art.243,341,391,e 394

Manter definição pois entra na fórmula Art.391

Manter definição pois entra na fórmula Art.391

Manter definição pois entra na fórmula Art.391

Manter definição pois entra na fórmula Art.391

Manter definição pois entra na fórmula Art.391

Manter definição pois entra na fórmula Art.391

Manter a definição pois é usada no Art. 31 ,90, 102 e 104

Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.

V - A sugestão de alteração visa deixar consignado, expressamente, que os consumidores jamais poderão ser cobrados por eventuais débitos relativos às faturas de energia elétrica de terceiros, mas, tão somente, de débitos relacionados ao seu CPF e/ou CNPJ, vez que, ainda, se ouve reclamações de cobranças, pelas distribuidoras, de faturas vencidas e pendentes, por exemplo, de titulares anteriores que faziam uso daquela UC.

VI -O atendimento não basta ser gratuito, ele deve ser especialmente eficiente para atender a demanda do consumidor e/ou usuário

XI – O acréscimo sugerido apenas deixa mais transparente a previsão contida no artigo 42, § único, da lei 8.078/90, vez que algumas distribuidoras aproveitando-se do desconhecimento do consumidor, em casos de cobranças indevidas, fazem o ressarcimento ou compensação apenas do valor recebido, sem cumprir o que o CDC estabelece
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
A norma impõe receber valores devidos pela concessionária apenas em crédito e pela Lei n. 8.078/90, a forma de reembolso tem ser uma escolha do consumidor, em especial, por ser em razão de descumprimento de obrigação. Citar artigos da resolução que já colocam essa possibilidade de restituição do valor pago. Falta coerência da norma
Importante deixar exposto os meios mais modernos e individuais de comunicação, a fim de atingir a finalidade de informação prévia ao consumidor. Ver: meios que já se utiliza para comunicação, ex. para cobrança – simetria das normas
XXV – Esta previsão de inserção do inciso XXV é com o fim de tornar a fatura de energia elétrica um documento inteligível, tal qual dispõe o artigo 6, III, do CDC, a exemplo da informação adequada e clara, sobre os diferentes produtos e serviços... Este direito básico de informação constitui importante ferramenta de equilíbrio entre as partes na relação de consumo.
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
Aneel também deve observar isonomia na questão de MMGD
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.

O relacionamento do usuário com a distribuidora deverá ser realizado pelo titular das instalações ou por seu representante legal ou por quem estiver cadastrado/autorizado
O relacionamento do usuário com a distribuidora deverá ser realizado pelo titular das instalações ou por seu representante legal ou por quem estiver cadastrado/autorizado
O relacionamento do usuário com a distribuidora deverá ser realizado pelo titular das instalações ou por seu representante legal ou por quem estiver cadastrado/autorizado
O relacionamento do usuário com a distribuidora deverá ser realizado pelo titular das instalações ou por seu representante legal ou por quem estiver cadastrado/autorizado
O relacionamento do usuário com a distribuidora deverá ser realizado pelo titular das instalações ou por seu representante legal ou por quem estiver cadastrado/autorizado
O relacionamento do usuário com a distribuidora deverá ser realizado pelo titular das instalações ou por seu representante legal ou por quem estiver cadastrado/autorizado
O relacionamento do usuário com a distribuidora deverá ser realizado pelo titular das instalações ou por seu representante legal ou por quem estiver cadastrado/autorizado
O relacionamento do usuário com a distribuidora deverá ser realizado pelo titular das instalações ou por seu representante legal ou por quem estiver cadastrado/autorizado
O relacionamento do usuário com a distribuidora deverá ser realizado pelo titular das instalações ou por seu representante legal ou por quem estiver cadastrado/autorizado
O relacionamento do usuário com a distribuidora deverá ser realizado pelo titular das instalações ou por seu representante legal ou por quem estiver cadastrado/autorizado
O acréscimo de redação é necessário para evitar a renovação de solicitação de documentação e que esta somente seja feita com a apresentação dos motivos e da justificativa e quando houver necessidade indispensável de complementação.
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
O art. 6º, III, da Lei n. 8.078/90 estabelece que a informação deve ser clara, precisa e ostensiva ao consumidor, em especial, quando se trata da negativa de um pedido, a fim de não gerar demanda no PROCON, agências reguladoras e Judiciário

O art. 6º, III, da Lei n. 8.078/90 estabelece que a informação deve ser clara, precisa e ostensiva ao consumidor, em especial, quando se trata da negativa de um pedido, a fim de não gerar demanda no PROCON, agências reguladoras e Judiciário.
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
Muitos consumidores principalmente em localidades carentes não tem essa disponibilidade ainda. Esta obrigação poderá impossibilitar a ligação.
Muitos consumidores principalmente em localidades carentes não tem essa disponibilidade ainda. Esta obrigação poderá impossibilitar a ligação.
Impõe a leigos a elaboração de orçamentos
Não onerar os demais consumidores
Não onerar os demais consumidores
Não onerar os demais consumidores
Não onerar os demais consumidores
Demonstra eficiência e celeridade
revisar pois é antagônico com com os outros itens.
retirar da norma uma justificativa para sua implantação que deve ser isonômica a todos os consumidores
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.

Não tem justificativa a incidência de custos para os demais consumidores através de investimentos remunerados beneficiando importadores e exportadores de energia, empresas geradoras e outras distribuidoras.
Não tem sentido os demais consumidores pagarem pela entrada de novos entrantes em obras vultuosas
Não tem sentido os demais consumidores pagarem por usuários que já tem MMGD e que possuem muitos subsídios incluídos em suas faturas de energia.
importante padronizar o IPCA índice mais aderente aos consumidores
Usar critérios isonômicos
As Distribuidoras estão exigindo documentos que o consumidor, por exemplo na relação de locação não tem acesso, pois são do proprietário. A delimitação proposta evita a exposição dos consumidores a situações esdrúxulas, como o caso da apresentação de escritura pública do bem quando não é proprietário e ainda, a demora no atendimento da solicitação.
Erro Material
Esta previsão objetiva fazer com que a empresa distribuidora aja com transparência no sentido de, expressamente, informar ao consumidor sobre eventuais créditos que possua quando do encerramento contratual.
Beneficia a eficiência e a celeridade.
Tema ainda está em discussão e muitos subsídios do ACR ainda são pagos pelo ACR

Em homenagem ao princípio da informação contido no artigo 6º, III, do CDC, o Fornecedor deverá divulgar a informação adequada e clara, sobre os diferentes produtos e serviços...

Em homenagem ao princípio da informação contido no artigo 6º, III, do CDC, o Fornecedor deverá divulgar a informação adequada e clara, sobre os diferentes produtos e serviços...

Realizar o acompanhamento e ter a oportunidade de manifestar e garantir a ampla defesa e o contraditório previstos na Constituição Federal de 1988

Realizar o acompanhamento e ter a oportunidade de manifestar e garantir a ampla defesa e o contraditório previstos na Constituição Federal de 1989

Realizar o acompanhamento e ter a oportunidade de manifestar e garantir a ampla defesa e o contraditório previstos na Constituição Federal de 1990

Infelizmente é prática comum dos fornecedores não informarem ao consumidor das implicações e responsabilidades que acarretam transferir o medidor para o lado interno do imóvel, gerando cobranças indevidas na relação de consumo, visto que tal prática contraria o disposto no artigo 46 da Lei n. 8.078/90.

§ 3º Tal previsão objetiva tranquilizar o consumidor que não compreende os procedimentos relativos ao remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, que acabam por resultar, em algumas situações, no recebimento de mais de uma fatura mensal. Visa, também, facilitar o pagamento, sem que haja o corte, dando ao consumidor a oportunidade de pagar uma das contas parceladas e sem acréscimos ou juntar com a parcela futura, caso assim pretenda.

o MMGD já tem inumeros subsidios que são arcados pelos demais consumidores e este seria mais um beneficio tarifario injustificavel.

O consumidor não pode ser penalizado por questões da distribuidora.

Juros de 1% ao mês são muito elevados considerando a Selic de 4% ao ano.

Não há como registrar tantos documentos além disso deve-se dar quitação anual conforme lei

princípio básico

trata-se de benefício ao consumidor

trata-se de benefício ao consumidor

trata-se de benefício ao consumidor

não tem mais sentido esta excessão trata-se de beneficio ao consumidor

trata-se de benefício ao consumidor

trata-se de benefício ao consumidor

Impedir restrição de acesso a serviço essencial. Uma das reclamações é a dificuldade de conseguir reclamar para a distribuidora quando o titular da unidade não está presente. Necessário, dessa forma, revisar a restrição imposta que apenas o titular da unidade consumidora pode ser atendido em caso de problemas ou dúvidas, o que dificulta o acesso.

trata-se de benefício ao consumidor

trata-se de benefício ao consumidor

trata-se de benefício ao consumidor

Muitos consumidores não tem acesso internet.

O acesso universal aos meios digitais, infelizmente ainda não é uma realidade no nosso país. É necessário prévio consentimento
Importante que os Conselhos de Consumidores participem dessa decisão.
trata-se de modernização que tende a reduzir o custo operacional em benefício ao consumidor importante que todos os incisos e parágrafos sejam mantidos.
Entendemos necessário que o número de funcionários presentes nos postos de atendimento seja proporcional ao número de unidades consumidoras do local. O atendimento presencial humano apresenta grande importância. Quando consideramos ser esse o único recurso de consumidores que possuem barreira de acesso ou de usabilidade frente aos recursos digitais. É essencial que o aumento de canais digitais e metodologias interativas no atendimento não leve a precarização dos direitos dos consumidores mais vulneráveis, como os mais pobres e os idosos
Trata-se de modernização que tende a reduzir o custo operacional em benefício ao consumidor importante que todos os incisos e parágrafos sejam mantidos.
Benefício e bom atendimento aos consumidores
Entendemos, no entanto, que não faz sentido a diferenciação feita pelo parágrafo 2º, do art. 399. Tal obrigação deve ser estendida a todas as concessionárias de distribuição de energia elétrica, uma vez que se trata de medida pouco onerosa às concessionárias de distribuição de energia elétrica, que resulta num importante ganho de eficiência e tempo para o atendimento telefônico, além de não observar o princípio da igualdade.
Há grande reclamação em relação ao atendimento ofertado pelas distribuidoras, em todas as áreas de concessão, principalmente no Procon's relatando que não conseguem resolver o problema. Assim, o <i>feedback</i> de qualquer atendimento torna a relação mais cordial e se consubstancia em um claro termômetro da qualidade no relacionamento com os consumidores/usuários. Estaremos acolhendo o disposto no art. 6º, inc. III, do Código de Proteção e Defesa dos Consumidores.
Benefício e bom atendimento aos consumidores
Benefício e bom atendimento aos consumidores

Benefício e bom atendimento aos consumidores
Benefício e bom atendimento aos consumidores
Benefício e bom atendimento aos consumidores
Benefício e bom atendimento aos consumidores
Melhoria de entendimento quanto à redação
As demandas devem ser efetivas e que deixem o consumidor satisfeito, é fundamental.
Ressaltamos que os protocolos de atendimento são meios de prova pelos quais os consumidores demonstram que houve contato prévio com a distribuidora de energia elétrica e pode juntar aos autos a gravação do atendimento, como forma de assegurar que determinada violação de direito possa ser comprovada. O protocolo de atendimento deve ser informado ao consumidor no início de todo novo contato, seja ou não caracterizada uma demanda específica.
Benefício e bom atendimento aos consumidores
Benefício e bom atendimento aos consumidores
A distribuidora não pode impor unilateralmente uma data ao consumidor. Devem existir datas alternativas.
Benefício e bom atendimento aos consumidores
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.

Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
Beneficio e bom atendimento aos consumidores
Beneficio e bom atendimento aos consumidores
Beneficio e bom atendimento aos consumidores
Beneficio e bom atendimento aos consumidores
A formula está descrita e refere-se a dias em não horas, o que pode causar dúvidas.
Os valores de EUSD no mês que se credita podem ser muito diferentes da data em que o evento ocorreu e efetivamente causou prejuízos ao consumidor. O limite de 10 vezes também tem-se mostrado insuficiente para motivar a distribuidora em investir em equipes para atender a demanda. Um dos grandes problemas nos Estados com atividades relacionadas ao Agronegócio são as interrupções no fornecimento de energia elétrica em que há muita perda de leite, frangos, etc... O limite dá um conforto muito grande à distribuidora que pode preferir transgredir os prazos ao invés de investir em novas equipes para atendimento à demanda de serviços. Assim, teremos mais qualidade na prestação do serviço e uma solução para o homem do campo. Para as distribuidoras, com certeza será a diminuição nas reclamações e nas judicializações por perdas. Se fizermos um estudo mais aprofundado do assunto, teremos que as indústrias também são atingidas, inclusive por meras oscilações. Essas, acarretam em alguns casos, a perda total da produção, sendo necessário reiniciar o processo. São prejuízos não mensurados, mas que devem ser levados em consideração pela Agência.
Importante instrumento de apoio para informação aos conselhos de consumidores e procedimentos que deverão ser promovidos pelas distribuidoras em melhorias do serviço
O tema de imposição de custos aos demais consumidores de energia deve ser melhor discutido antes de ser incluído em resolução da agência.
Investimentos da distribuidora repercutem na tarifa dos demais consumidores. Deve ser objeto de consulta pública.

A proposta prevê, dentre outros pontos, que o empreendedor executará as obras de infraestrutura básica de redes de distribuição internas ao empreendimento de energia elétrica, mas que o custeio de tais obras será realizado, sucessivamente, pelo Programa Casa Verde e Amarela, pelo poder público local ou pela distribuidora. Entendemos que o custeio das infraestruturas internas ao empreendimento nunca deve recair à distribuidora de energia elétrica, uma vez que tais infraestruturas são de responsabilidade do consumidor individual e, assim, não podem ser custeadas pelas distribuidoras (que repassará tais custos para a tarifa de energia elétrica). Para tanto, sugerimos que o artigo 442 estabeleça, com clareza, que toda a infraestrutura de energia elétrica localizada após o sistema de medição para faturamento não será custeada pelas distribuidoras de energia elétrica.

Investimentos da distribuidora repercutem na tarifa dos demais consumidores. Deve ser objeto de consulta pública.

Investimentos da distribuidora repercutem na tarifa dos demais consumidores.

Investimentos da distribuidora repercutem na tarifa dos demais consumidores.

Investimentos da distribuidora repercutem na tarifa dos demais consumidores. Deve ser objeto de consulta pública.

Investimentos da distribuidora repercutem na tarifa dos demais consumidores. Deve ser objeto de consulta pública.

Usar critérios isonômicos

Observações sobre o formulário de TOI contido no Anexo da Nota Técnica 27 Ver uso de câmera durante o ato de polícia – fiscalização, etc. 36 meses

Sobre a assinatura do consumidor no TOI e a prova da recusa. Gravação do procedimento

Considerando a intenção da ANEEL de harmonizar a atuação da Agência com a dos órgãos de defesa dos consumidores, conforme descrito na Nota Técnica 0027/2021-SRD/SMA/ANEEL, sugerimos que a nova resolução normativa inclua também disposição acerca da necessidade de favorecer a desjudicialização e concessionárias, nos casos de irregularidade no medidor, utilizar os meios ordinários de cobrança para o recebimento da diferença, não a interrupção do fornecimento. Trata-se de entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça - STJ (Recurso Especial 633.722/RJ), de que corte de energia elétrica em caso de constatação unilateral de irregularidades no medidor pela concessionária seria uma forma de coação para forçar o pagamento de diferenças apuradas, procedimento inadmissível no sistema jurídico. Dessa forma, a concessionária de serviço público, frente a apuração unilateral de irregularidade no medidor, não pode realizar a interrupção do fornecimento para buscar a quitação do débito

Considerando a intenção da ANEEL de harmonizar a atuação da Agência com a dos órgãos de defesa dos consumidores, conforme descrito na Nota Técnica 0027/2021-SRD/SMA/ANEEL, sugerimos que a nova resolução normativa inclua também disposição acerca da necessidade de favorecer a desjudicialização e concessionárias, nos casos de irregularidade no medidor, utilizar os meios ordinários de cobrança para o recebimento da diferença, não a interrupção do fornecimento. Trata-se de entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça - STJ (Recurso Especial 633.722/RJ), de que corte de energia elétrica em caso de constatação unilateral de irregularidades no medidor pela concessionária seria uma forma de coação para forçar o pagamento de diferenças apuradas, procedimento inadmissível no sistema jurídico. Dessa forma, a concessionária de serviço público, frente a apuração unilateral de irregularidade no medidor, não pode realizar a interrupção do fornecimento para buscar a quitação do débito

O prazo para o consumidor pagar a conta só pode ser mantido se for baseado na data de emissão da fatura.

As exigências não podem onerar excessivamente o consumidor e o fazer desistir de solicitar o ressarcimento de danos elétricos. Assim, a contribuição é que o laudo profissional exigido no âmbito do rito geral seja o próprio laudo constante no âmbito dos dois orçamentos, reduzindo assim o trabalho e o custo do consumidor que precisará apenas realizar dois orçamentos com laudo, no lugar de dois orçamentos e, separadamente um laudo.

Não raras vezes recebemos reclamações de consumidores que tentaram ressarcimento de danos junto à concessionária e obtiveram a negativa, sob alegação de que próximo daquele horário não houve perturbação na rede capaz de produzir tal efeito. Acompanhamos vários casos em que o consumidor acaba por ir para o Judiciário para conseguir o ressarcimento desse dano porque não conseguiu resolver administrativamente. A proposta é evitar a judicialização, considerando que hoje um processo custa em torno de R\$ 3 mil.

Muitos registros não existem e de fato o pique de energia existiu

Nem todo equipamento elétrico/eletrônico tem uma fonte de alimentação externa ou embutida e, mesmo em equipamento com fonte de alimentação elétrica, pode existir oscilação da corrente elétrica do sistema de distribuição que induz uma falha em componente eletrônico do equipamento sem que necessariamente a fonte de alimentação seja danificada. Dessa forma Entendemos que a restrição de comprovação de dano na fonte de alimentação elétrica é incompatível com o Código de Defesa do Consumidor, que estabelece como direito básico dos consumidores a “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.
O caso do PIS/COFINS está em consulta pública
Usar critérios isonômicos
Todas as vezes em que for usada a palavra “usuário” acrescentar a expressão “consumidor” que tem amparo legal, no art. 2º, da Lei n. 8.078/90 e a expressão está em consonância com toda a norma no sentido de demonstrar que se trata de sujeito de direitos e obrigações.
Importante para a transparência de informações
Importante para a transparência de informações
verificar pois não é cobrado