



# **Resolução 1.000/2021**

## **Direitos e deveres dos usuários de energia elétrica**

12/05/2022



# REN 1000/2021

Direitos e deveres dos usuários de energia elétrica



## Prazos

### Vigência

01/01/2022, revogando resoluções anteriores  
Alterações de prazos e regras **a partir de 01 de abril de 2022**

**01 de julho de 2022**  
12 dispositivos

**01 de janeiro de 2023**  
30 dispositivos

**01 de julho de 2023**  
1 dispositivo  
(Omni-channel)

## Considerações Gerais

- ▶ Publicada em 07 de dezembro de 2021.
- ▶ Composta por 679 artigos.
- ▶ Consolida o conteúdo de 61 normas anteriormente publicadas pela ANEEL que foram revogadas.
- ▶ Houve solicitação de esclarecimentos através de duas FAQs (01/fev/22 e 18/mar/22);
- ▶ Foram realizadas retificações do normativo em 21/fev/22 e 25/mar/22;

# REN 414/10 foi revogada... Agora é REN 1.000/21

Direitos e Deveres do Consumidor e Demais Usuários de Energia Elétrica



## Como estamos trabalhando



Grupo 1 – Serviço de atendimento ao consumidor e demais usuários



Grupo 2 – Etapas de acesso/conexão



Grupo 3 – Simplificação de exigências documentais



Grupo 4 – Procedimento irregular



Grupo 5 – Faturamento - Prazos de cobrança e de devolução



Grupo 6 – Ressarcimento de Danos Elétricos



## Ações em andamento

- ✔ Os requerimentos de alterações e adaptações no sistema foram entregues a GDS e estamos na fase de estimativa de prazo de entrega e custo de desenvolvimento.
- ✔ Adequações de procedimento e publicações de informativo de atendimento.
- ✔ Alinhamento com áreas por busca paliativa de atendimento a resolução enquanto aguarda desenvolvimento de sistema.
- ✔ Por meio da ABRADDEE, solicitamos a ANEEL a prorrogação de prazos de vigência dos artigos com adequações mais complexas.

# Principais Alterações



# REN 1000/2021

## Direitos e deveres dos usuários de energia elétrica



### Grupo 1 – Serviço de atendimento ao consumidor e demais usuários

#### Atendimento telefônico:

1. A distribuidora pode utilizar atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, **com oferta de menu de opções de direcionamento** – Até 31/03/2022
  - a) caso seja escolhida a opção de reclamação, a demanda obrigatoriamente deve ser classificada como reclamação, exceto se houver manifestação expressa do próprio consumidor ou dos demais usuários durante a realização do atendimento.
2. atendimento **gratuito** mesmo para ligação **de outras localidades** – Até 31/03/2022;
3. **vedação** à veiculação de **propaganda** durante espera – Até 31/03/2022;
4. **retorno imediato** da ligação em caso de **descontinuidade** da chamada – Até 31/12/2022;
5. **armazenamento das gravações** passa de 90 dias para **18 meses** – Até 31/03/2022;
6. **disponibilização das gravações** aos clientes em até **05 dias úteis** – Até 31/03/2022.

# REN 1000/2021

## Direitos e deveres dos usuários de energia elétrica



### Grupo 1 – Serviço de atendimento ao consumidor e demais usuários

#### Atendimento pela Internet

- ❑ O acesso deve ser assegurado ao consumidor e demais usuários pelo prazo **de pelo menos 6 (seis) meses após o encerramento contratual**, devendo o prazo de acesso restante ser informado em destaque.
- ❑ O espaço do consumidor e demais usuários na internet deve ser adequado e **adaptado para utilização por meio de diferentes dispositivos**, dentre os quais os telefones móveis;
- ❑ No **espaço reservado** de atendimento pela internet o consumidor e demais usuários devem ter acesso a, no mínimo:
  - acompanhamento de protocolos, incluindo o **histórico das demandas** registradas nos **últimos 10 anos**;
  - **solicitação de cópia da gravação** de seus atendimentos telefônicos e, caso seja opção do consumidor e demais usuários, a cópia da gravação;
  - **processo individualizado** de cada solicitação de ressarcimento de danos elétrico
- ❑ Deve estar disponível ao consumidor e demais usuários, em todo o atendimento pela internet, **a opção de salvar cópia** das informações e documentos consultados no espaço reservado.

# REN 1000/2021

## Direitos e deveres dos usuários de energia elétrica



### Grupo 1 – Serviço de atendimento ao consumidor e demais usuários

- Obrigatoriedade de **classificação do atendimento de acordo com a opção do usuário** (informação, reclamação, serviço, denúncia, elogio ou sugestão);
- Mudança de prazo para até 10 dias úteis para solucionar as reclamações que necessitam de visita técnica à unidade consumidora;
- Para as demandas que não dispõem de prazos expressamente estabelecidos na regulação da ANEEL, a distribuidora deve observar o prazo de até 30 dias.
- Obrigatoriedade de **adesão à plataforma consumidor.gov (protocolo, acompanhamento de prazos e pagamento de compensações)**

#### Ouvidoria:

- comunicar **em até 10 (dez) dias úteis**, as providências adotadas quanto às reclamações e demais manifestações recebidas, cientificando-o, caso persista discordância, sobre a possibilidade de contatar a agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, a ANEEL – até 31/03/2022
- Excepcionalmente, caso haja necessidade de prorrogação de prazo para o fornecimento de resposta conclusiva, a Ouvidoria deve manter contato com o consumidor e demais usuários, dentro do prazo do § 1º, a fim de justificar e informar o novo prazo para resposta, que será considerado para fins de compensação.

# REN 1000/2021

## Direitos e deveres dos usuários de energia elétrica



### Grupo 2 – Etapas de acesso/conexão

- ❑ Disponibilização no **site da Distribuidora** de instruções para obtenção e **acompanhamento da conexão** – Até 31/12/2022;
- ❑ Novos **prazos** para realização **de obras** – Até 31/03/2022;
  1. 60 dias para obras em nível de tensão até 2,3kV
  2. 120 dias para obras em nível de tensão superior a 2,3 kV até 69kV e até 1km
  3. 365 dias para as demais obras em nível de tensão superior a 2,3 kV até 69kV
  4. Cronograma da distribuidora para obras em nível de tensão superior a 69 kV
- ❑ Novos prazos para realizar **a vistoria e a instalação dos equipamentos de medição nas instalações** - Até 31/03/2022
  1. I - em até 5 (cinco) dias úteis: para conexão em tensão menor que 2,3 kV;
  2. II - em até 10 (dez) dias úteis: para conexão em tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV; e
  3. III - em até 15 (quinze) dias úteis: para conexão em tensão maior que 69 kV.



# REN 1000/2021

Direitos e deveres dos usuários de energia elétrica



## Grupo 3 – Simplificação de exigências documentais

- Alteração de titularidade: Distribuidora não pode exigir:**
  - **pagamento de débito de terceiro, assinatura de termo** (assunção, responsabilidade, etc...) ou **transferência de débito em sistema**, considerando: (i) dívida é da pessoa e não da UC; e (ii) dívida é do titular, não de quem usa a energia – Até 31/03/2022;
- Caso realize a cobrança não permitida, a distribuidora deve **devolver em dobro o valor pago** em excesso pelo consumidor e demais usuários, acrescido de correção monetária e juros
- O **indeferimento** da alteração de titularidade deve ser fornecido por escrito
- Prazo de até 3 (três) dias úteis na área urbana e 5 (cinco) dias úteis na área rural

# REN 1000/2021

## Direitos e deveres dos usuários de energia elétrica



### Grupo 5 – Faturamento Prazos de cobrança e de devolução | Compensações

- ❑ **Procedimento Irregular:** A emissão da fatura somente pode ser feita após as fases de manifestação/recurso.
- ❑ **Faturamento Incorreto:**
  1. **Faturamento a menor** ou ausência de faturamento: **cobrar** do consumidor e demais usuários as quantias não recebidas, **limitando-se aos últimos 3 ciclos** de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente;
  2. **Faturamento a maior:** **devolver** ao consumidor e demais usuários, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, as quantias recebidas indevidamente nos **últimos 60 ciclos** de faturamento imediatamente anteriores à constatação.
- ❑ A quantia recebida indevidamente **deve ser devolvida em dobro**, exceto se a distribuidora comprovar que o faturamento a maior foi causado por motivo atribuível:
  1. **exclusivamente ao consumidor** ou demais usuários; ou
  2. **a terceiro**, desde que:
    - a) a distribuidora demonstre tentou mitigar a possibilidade de faturamento a maior;
    - b) o terceiro não preste ou tenha prestado serviços à distribuidora ou ao seu grupo empresarial; e
    - c) o terceiro não tenha contrato de atividades acessórias ou atípicas com a distribuidora.

# REN 1000/2021

Direitos e deveres dos usuários de energia elétrica



## Grupo 5 – Faturamento Prazos de cobrança e de devolução | Compensações

- ❑ Padronização dos Índices de **Correção Monetária** e Juros, passando a utilizar o IPCA de forma padronizada em todos os artigos que tratam de correção monetária, substituindo o índice IGP-M.
- ❑ **Juros Simples:** A multa e os juros de mora incidem sobre o valor total da fatura, com exceção das seguintes parcelas: COSIP, Atividades acessória ou atípicas e multas e juros de períodos anteriores.
- ❑ Arredondamento Universal: A distribuidora deve arredondar a numeração decimal na fatura, considerando duas casas decimais para os valores monetários e a quantidade de casas decimais significativas para as grandezas elétricas - regras de arredondamento da ABNT.
- ❑ Compensações por violação de prazos:

$$\text{Compensação} = k_1 + k_2 \times VRC \times \log \frac{P_v}{P_r}$$

REN 414/2010 → 28 prazos

REN 1000/2021 → 73 prazos

Pv = Prazo verificado;

PR = Prazo regulatório;

VRC = valor monetário base para o cálculo da compensação:

Encargo de Conexão Parcela B para subgrupo A1 ou TUSD Fio B (EUSDB,) para os subgrupos;

k1 = coeficiente de majoração da parte fixa da compensação: 50% do custo administrativo de inspeção homologado pela ANEEL;

k2 = coeficiente de majoração da parte variável da compensação (Conforme grupo tarifário e tipo de prazo).

# REN 1000/2021

## Direitos e deveres dos usuários de energia elétrica



### Grupo 5 – Faturamento Prazos de cobrança e de devolução | Compensações

- A distribuidora pode **deduzir da compensação** (limites de continuidade relativos as suas instalações) os **débitos vencidos** do consumidor e demais usuários que não sejam objeto de contestação administrativa ou judicial (art. 433 - § 2º)
- Não existe mais limite de valor creditado ao consumidor** (anteriormente limitado a dez vezes o valor da EUSD)
- Descumprido o prazo regulatório para a religação, o valor a ser creditado deve ser a soma da compensação calculada para a suspensão indevida e da compensação calculada pela violação do prazo de religação.
- O consumidor e demais usuários têm direito ao **pagamento antecipado do parcelamento**, total ou parcial, com a redução proporcional dos juros e demais acréscimos
- A notificação sobre a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve conter: **o dia a partir do qual poderá ser realizada a suspensão do fornecimento**, exceto no caso de suspensão imediata
- Está **vedada** às sextas-feiras, sábados, domingos, vésperas de feriados e nos feriados **a execução da suspensão do fornecimento por inadimplemento**

# REN 1000/2021

## Direitos e deveres dos usuários de energia elétrica



### Grupo 6 – Ressarcimento de Danos Elétricos

- O consumidor tem **até 5 anos**, a contar da **data provável da ocorrência** do dano elétrico no equipamento, para **solicitar o ressarcimento** à distribuidora;
- Estabelece a **possibilidade de o consumidor consertar o equipamento**, por sua conta e risco e sem autorização, **antes do término do prazo definido para verificação dos equipamentos** pela distribuidora;
- A Distribuidora deve **informar os meios para solicitação** de ressarcimento de danos elétricos **no seu site**;
- As solicitações de **ressarcimento de danos** elétricos devem ser classificadas como **reclamação e ingressadas** (no mínimo) **pelos canais**: (i) Atendimento telefônico; (ii) postos de atendimento presencial; e (III) internet;
- Para as solicitações com mais de 90 dias da data provável da ocorrência, **o consumidor deve apresentar nota fiscal ou outro documento** que comprove a aquisição do equipamento antes da data provável da ocorrência do dano elétrico e comprovação ou declaração do Termo de Compromisso e Responsabilidade.
- As informações devem ser armazenadas pelo prazo de pelo menos 10 (dez) anos em registro eletrônico ou impresso, de forma organizada e auditável;



# **Resolução 1.000/2021**

## **Direitos e deveres dos usuários de energia elétrica**

Customer Operations Brasil

Quality and Commercial Support

01/04/2022

