

Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL
Superintendência de Regulação dos Serviços de Distribuição - SRD

RESOLUÇÃO SOBRE OCORRÊNCIAS EMERGENCIAIS

A seguir são apresentados os comentários da ANEEL às contribuições apresentadas pelas concessionárias de distribuição, conselho de consumidores e sociedade em geral aos artigos da Minuta de Resolução objeto da Audiência Pública nº 013 realizada em 06/03/2002

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

MINUTA DE RESOLUÇÃO Nº _____, DE _____ DE _____ DE 2001.

Estabelece os procedimentos relativos ao registro das ocorrências emergenciais.

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. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, no art. 25 da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995, no art. 2º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, no inciso III, art. 4º, Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, o que consta do Processo nº 48500.006289/01-10, e considerando que:

compete à ANEEL regular os serviços de energia elétrica, expedindo os atos necessários ao cumprimento das normas estabelecidas pela legislação em vigor, estimular a melhoria do serviço prestado e zelar, direta ou indiretamente, pela sua boa qualidade, observado, no que couber, o disposto na legislação de proteção e defesa do consumidor; e

os critérios de registro das ocorrências emergenciais e a apuração dos indicadores relativos ao tempo de atendimento devem ser unificados e regulamentados, resolve:

Art. 1º Estabelecer, na forma que se segue, os procedimentos relativos ao registro das ocorrências emergenciais e a apuração dos indicadores relativos ao tempo de atendimento a serem observados pelas concessionárias e permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica.

Parágrafo único. O atendimento às ocorrências deverá ser supervisionado, avaliado e controlado por meio de indicadores que expressem os valores vinculados a conjuntos de unidades consumidoras.

AGENTE	CONTRIBUIÇÃO	COMENTÁRIOS DA SRD/ANEEL
ABRADEE – CERJ – COELCE – COELBA- COSERN – CELPE - CPFL	- Art. 1º Estabelecer, na forma que se segue, os procedimentos relativos ao registro das ocorrências emergenciais e a apuração dos indicadores relativos <u>aos tempos envolvidos no atendimento</u> , a serem observados pelas concessionárias e permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica.	Proposta aceita

DA TERMINOLOGIA E DOS CONCEITOS

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as terminologias e os conceitos a seguir definidos:

I - Concessionária ou Permissionária

Agente titular de concessão ou permissão federal para explorar a prestação de serviços públicos de distribuição de energia elétrica, referenciado, doravante, nesta Resolução, apenas pelo termo concessionária.

II - Conjunto de Unidades Consumidoras

Qualquer agrupamento de unidades consumidoras, global ou parcial, de uma mesma área de concessão de distribuição, estabelecido conforme critérios definidos na Resolução ANEEL nº 024, de 27 de janeiro de 2000, ou outra que venha a substituí-la.

III – Consumidor

Pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito legalmente representada, responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas e regulamentos da ANEEL, assim vinculando-se ao contrato de fornecimento, ao de uso do sistema ou de adesão, conforme cada caso.

IV - Unidade Consumidora

Conjunto de instalações e equipamentos elétricos caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em um só ponto de entrega, com medição individualizada e correspondente a um único consumidor.

V – Ocorrência de Caráter Emergencial

Evento ou suspeita de evento na rede elétrica da concessionária ou na unidade consumidora que prejudique o atendimento ao consumidor quanto a segurança e/ou a qualidade do serviço a ser prestado adequadamente.

VI – Período de Apuração

Intervalo de tempo compreendido entre o início e o fim da contabilização das ocorrências de um determinado conjunto de unidades consumidoras.

VII – Tempo de Preparação – TP

Intervalo de tempo, expresso em minutos, compreendido entre o conhecimento da existência de uma ocorrência e o início do deslocamento da equipe de atendimento.

VIII – Tempo de Localização – TL

Intervalo de tempo, expresso em minutos, compreendido entre o início do deslocamento da equipe de atendimento e a localização do fato gerador da ocorrência.

IX – Tempo Total de Identificação da Ocorrência – TI

Intervalo de tempo, expresso em minutos, compreendido entre o conhecimento da existência de uma ocorrência e a localização do fato gerador da mesma, correspondendo à soma dos tempos TP e TL.

X – Tempo Médio de Preparação – TMP

Valor médio dos tempos de preparação (TP), no período de apuração, de um determinado conjunto de unidades consumidoras.

XI – Tempo Médio de Localização – TML

Valor médio dos tempos de localização (TL), no período de apuração, de um determinado conjunto de unidades consumidoras.

XII – Tempo Médio Total de Identificação de Ocorrências – TMI

Valor médio dos tempos totais de identificação de ocorrências (TI), no período de apuração, de um determinado conjunto de unidades consumidoras.

XIII – Número de Ocorrências com Interrupção de Energia – (NIE)

Número de ocorrências com interrupção de energia, no período de apuração, de um determinado conjunto de unidades consumidoras.

XIV – Percentual do Número de Ocorrências com Interrupção de Energia – (PNIE)

Percentual do número de ocorrências com interrupção de energia, no período de apuração, de um determinado conjunto de unidades consumidoras.

AGENTE	CONTRIBUIÇÃO	COMENTÁRIOS DA SRD/ANEEL
<p>ABRADEE - CERJ - COELCE COELBA – COSERN - CELPE CPFL</p>	<p>1) Incluir a definição de interrupção de energia da Resolução 024</p> <p>2) Alterar as seguintes Terminologias:</p> <p>VIII – Tempo de Deslocamento – TD</p> <p>Intervalo de tempo, expresso em minutos, compreendido entre o início do deslocamento da equipe de atendimento até o início do processo de localização do defeito</p> <p>IX – Tempo Total de Identificação da Ocorrência – TI</p> <p>Intervalo de tempo, expresso em minutos, compreendido entre o conhecimento da existência de uma ocorrência, e o início do processo de localização do defeito correspondendo à soma dos tempos TP e TD.</p> <p>XI – Tempo Médio de Deslocamento – TD</p> <p>Valor médio dos tempos de Deslocamento (TD), no período de apuração, de um determinado conjunto de unidades consumidoras.</p>	<p>1) Proposta aceita</p> <p>2) Proposta parcialmente aceita</p> <p>As seguintes terminologias foram utilizadas:</p> <p>Tempo de Deslocamento: Intervalo de tempo, expresso em minutos, compreendido entre o início do deslocamento da equipe de atendimento de emergência até o instante de chegada no local onde se originou a ocorrência.</p> <p>Tempo de Mobilização: Intervalo de tempo, expresso em minutos, compreendido entre o conhecimento da existência de uma ocorrência, o deslocamento e o instante de chegada da equipe de atendimento de emergência no local onde se originou a ocorrência, correspondendo à soma dos tempos TP e TD.</p> <p>Tempo Médio de Deslocamento: Valor médio correspondente aos tempos de deslocamento (TD) das equipes de emergência, para atendimento às ocorrências verificadas, no período de apuração considerado, em um determinado conjunto de unidades consumidoras.</p>
<p>ECELSA - ENERSUL</p>	<p>- Explicitar na resolução a semelhança ou distinção entre o Tempo de Preparação, como proposto, e o Tempo de Espera, atualmente adotado, (tempo decorrido entre a reclamação do cliente e o início do deslocamento da equipe para o local da reclamação), bem como o Tempo de Localização, como proposto, e o Tempo de Deslocamento, atualmente adotado, (tempo decorrido entre o início do deslocamento da equipe até o início do atendimento no local do problema).</p>	<p>Proposta aceita</p> <p>O Tempo de Preparação é o intervalo de tempo, expresso em minutos, compreendido entre o conhecimento da existência de uma ocorrência e o início do deslocamento da equipe de emergência para o atendimento desta ocorrência.</p> <p>O Tempo de Deslocamento é o intervalo de tempo, expresso em minutos, compreendido entre o início do deslocamento da equipe de atendimento de emergência até o instante de chegada no local onde se originou a ocorrência.</p>
<p>BANDEIRANTE</p>	<p>1) No item V de seu Artigo 2º, a Minuta de Resolução define, como Ocorrência de Caráter Emergencial, " Evento ou suspeita de evento na rede elétrica da concessionária ou na unidade consumidora que prejudique o atendimento ao consumidor quanto a segurança e/ou a qualidade do serviço a ser</p>	<p>1) Proposta aceita</p> <p>A nova redação é: Evento na rede elétrica que prejudique a segurança e/ou qualidade do serviço prestado ao consumidor, caracterizado pelo deslocamento de equipes de</p>

	<p>prestado adequadamente” (grifo nosso). Não nos parece adequado e conveniente conceituar como Ocorrência de Caráter Emergencial uma "suspeita" de evento, uma vez que as ocorrências citadas simplesmente existem ou não, devendo ser registradas como tal se efetivamente confirmadas. Em outras palavras, não conseguimos entender o alcance do trecho assinalado, que sugerimos seja suprimido.</p> <p>2) Nos itens VII e IX de seu Artigo 2º , a Minuta define Tempo de Preparação – TP e Tempo Total de Identificação da Ocorrência – TI</p> <p>Em ambas as definições é necessário ressaltar que, uma vez que a contagem dos tempos principia a partir do “conhecimento da existência de uma ocorrência”, será sempre e unicamente considerada, para o início de tal contagem, a primeira sinalização do evento recebida pela concessionária, qual seja, o registro automático por sistema de supervisão ou, na inexistência de tal registro, a primeira reclamação recebida, apesar de virem a ser registradas, posteriormente, outras reclamações diversas vinculadas ao mesmo evento.</p> <p>É igualmente necessário salientar que, no caso de recebimento de reclamações afetas a uma mesma ocorrência, que envolva diferentes conjuntos de consumidores, a mesma será computada unicamente para o conjunto a que pertencer o consumidor que vier a apresentar a primeira reclamação.</p> <p>Estas ressalvas objetivam padronizar os procedimentos a serem utilizados por todas as distribuidoras e evitar registros repetidos de uma mesma ocorrência.</p>	<p>atendimento de emergência.</p> <p>2) Proposta aceita</p> <p>Foi inserido o seguinte parágrafo no corpo da Resolução:</p> <p>- Para efeito de registro da ocorrência prevalecerá a primeira informação, independentemente da origem da percepção.</p>
<p>- CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ESCELSA</p> <p>- URBANO LOPES (pessoa física)</p>	<p>1) – Ocorrência de Caráter Emergencial</p> <p>Evento ou suspeita de evento na rede elétrica da concessionária ou na unidade consumidora que prejudique o atendimento ao consumidor quanto a segurança e/ou a qualidade do serviço a ser prestado CONFORME REGULAMENTOS DA ANEEL.</p> <p>2) – Período de Apuração</p> <p>Intervalo de tempo (MENSAL OU ANUAL) compreendido entre o início e o fim da contabilização das ocorrências de um determinado conjunto de unidades consumidoras.</p>	<p>1) Proposta não aceita</p> <p>A seguinte redação foi adotada: Evento na rede elétrica que prejudique a segurança e/ou qualidade do serviço prestado ao consumidor, caracterizado pelo deslocamento de equipes de atendimento de emergência.</p> <p>2) Proposta aceita</p>
DME/PC	<p>Sugerimos a criação dos tempos:</p> <p>- TR - Tempo de Reparo</p> <p>Intervalo de tempo expresso em minutos, compreendido entre a localização do fato gerador da ocorrência e o restabelecimento ao fornecimento de energia elétrica.</p>	<p>1) Proposta não aceita</p> <p>O objetivo desta Resolução é aferir a prestação da concessionária no atendimento às ocorrências. Quanto ao restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, o</p>

	<p>- TMR - Tempo Médio de Reparo</p> <p>Valor médio dos tempos de reparo (TR), no período de apuração, de um determinado conjunto de unidades consumidoras.</p> <p>- TT - Tempo Total de Atendimento</p> <p>Intervalo de tempo, expresso em minutos, compreendido entre o conhecimento da existência de uma ocorrência e o restabelecimento ao fornecimento de energia elétrica, correspondendo à soma dos tempos TP, TL e TR.</p> <p>- TMT- Tempo Médio Total de Atendimento</p> <p>Valor médio dos tempos totais de atendimento (TT), no período de apuração, de um determinado conjunto de unidades consumidoras.</p>	<p>indicador DIC, definido na Resolução 024/2000 já computa esta parcela.</p>
--	--	---

DAS OCORRÊNCIAS A SEREM CONSIDERADAS

Art. 3º A coleta de dados para o cálculo dos indicadores estabelecidos no art. 6º desta Resolução deverá considerar todas as ocorrências, mesmo aquelas decorrentes de natureza impropriedade, tais como: defeito interno nas instalações das unidades consumidoras e endereço da reclamação não localizado pelas equipes de emergência.

Parágrafo único. Na apuração destes indicadores não deverão ser considerados os atendimentos, mesmo se realizados por turmas de emergência, às seguintes ocorrências:

I – redes de iluminação pública;

II – serviços de caráter comercial, tais como: reclamação de consumo elevado, substituição de medidores, corte e religação de unidades consumidoras, dentre outros; e

III – reclamações relativas ao nível de tensão de atendimento, nos casos em que não exista comprometimento à segurança do consumidor ou de terceiros.

AGENTE	CONTRIBUIÇÃO	COMENTÁRIOS DA SRD/ANEEL
ABRADEE - CERJ - COELCE COELBA – COSERN - CELPE CPFL	<p>1) (Parágrafo único) : incisos II, III e IV</p> <p>II – serviços de caráter comercial, tais como: reclamação de consumo elevado, substituição programada de medidores, corte e religação de unidades consumidoras, dentre outros; e</p> <p>III – reclamações relativas ao nível de tensão de atendimento.</p> <p>IV – em situações de calamidade pública decretada por órgãos competentes</p>	<p>1) Propostas aceitas.</p>

ESCELSA - ENERSUL	<p>- Acrescentar inciso ao art. 3º :</p> <p>- IV – Reclamações relativas ao atendimento em transformador individual e de atendimento particular, nos casos em que não exista comprometimento à segurança e ao fornecimento de energia elétrica de terceiros.</p> <p>Justificativa: No Estado do Mato Grosso do Sul a maioria dos consumidores rurais possui transformador próprio e individual, sendo que muitos deles estão localizados na região do Pantanal, de difícil acesso. O atendimento a essas unidades transformadoras, não exigem a descontinuidade do fornecimento de energia elétrica aos demais consumidores.</p>	<p>1) Proposta não aceita</p> <p>O tratamento aos consumidores deve ser genérico, uma vez que, mesmo sendo os transformadores particulares, a concessionária fatura essas unidades consumidoras.</p>
CPFL	<p>1) as ocorrências de natureza improcedente, como as mencionadas no <i>caput</i> do artigo 3º devem ser desconsideradas para cálculo dos indicadores</p> <p>2) com relação a essas ocorrências, observamos que é significativo o percentual de reclamações de natureza improcedente. Assim, a CPFL entende que deve ser permitida pela ANEEL a cobrança de “taxa de serviço” nos casos de atendimentos que <u>forem considerados improcedentes</u>. Desse modo, o consumidor seria levado a verificar mais cuidadosamente suas instalações, antes de acionar as equipes de atendimento da concessionária. Com a cobrança de taxa nesses casos evitar-se-á que o custo dos deslocamentos por defeito interno de um consumidor seja suportado por todos os consumidores, além de permitir o mais rápido atendimento das demais ocorrências .</p>	<p>1) Proposta não aceita</p> <p>O fundamento dessa resolução é aferir a presteza da concessionária quanto ao atendimento de uma determinada ocorrência. O fato da mesma ser considerada improcedente somente poderá ser constatado quando houver o deslocamento de equipes ao local da ocorrência, caracterizando dessa forma, o atendimento dessa ocorrência.</p> <p>2) Proposta não aceita</p> <p>É obrigação da concessionária atender seus consumidores com generalidade e cortesia, conforme art. 6º da Lei 8987. Por outro lado, caso fosse criada uma taxa específica, nos casos de reclamações improcedentes, isso limitaria as ações do consumidor em situações em que o mesmo não possui o conhecimento do problema que originou a ocorrência.</p>
CONSELHO CONSUMIDORES ESCELSA	<p>DE DA</p> <p>1) III – reclamações relativas ao nível de tensão de atendimento, nos casos em que não exista comprometimento à segurança do consumidor ou de terceiros, desde que estejam dentro dos limites previstos em regulamentos da aneel.</p> <p>2) § 1º Entende-se por conhecimento da ocorrência a percepção da concessionária registrada automaticamente pelo seu sistema de supervisão, assim como a informação de consumidor ou de terceiros, prevalecendo o que primeiro ocorrer.</p>	<p>1) Proposta aceita</p> <p>2) Proposta aceita</p>
COELBA – COSERN – CELPE	<p>- Acrescentar ao Parágrafo único:</p> <p>- Ocorrências na rede de distribuição, identificadas e restabelecidas pela automação do COD, sem necessidade de deslocamento de equipe de atendimento;</p> <p>- Ocorrências na rede de distribuição advindas de fato gerador na Rede Básica ou na rede de outras empresas e que não gerem</p>	<p>Propostas não aceitas</p> <p>A própria definição de ocorrência já caracteriza que deve haver o deslocamento de equipes de atendimento de emergência.</p>

DOS PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO, REGISTRO E ARMAZENAMENTO DOS DADOS

Art. 4º Os dados relativos às ocorrências deverão ser apurados por meio de procedimentos auditáveis, contemplando desde o nível de coleta das ocorrências até a transformação dos mesmos em indicadores.

Art. 5º As concessionárias deverão registrar, em formulário próprio ou meio magnético, para cada ocorrência no sistema elétrico, no mínimo, as seguintes informações:

I – número de ordem da ocorrência;

II – data (dia, mês e ano) e horário (horas e minutos) do conhecimento da ocorrência;

III – identificação do meio de conhecimento da ocorrência (registro do sistema da concessionária, dados do consumidor ou de terceiros);

IV – data (dia, mês e ano) e horário (horas e minutos) de início do deslocamento da equipe de atendimento;

V – data (dia, mês e ano) e horário (horas e minutos) da localização do fato gerador da ocorrência; e

VI – descrição da ocorrência e fato gerador da mesma.

§ 1º Entende-se por conhecimento da ocorrência a percepção da concessionária registrada automaticamente pelo seu sistema de supervisão, assim como a informação de consumidor ou de terceiros.

§ 2º As informações relativas a cada ocorrência deverão ser mantidas por período mínimo de 5 (cinco) anos, para uso da ANEEL e dos consumidores, e a partir de janeiro de 2004 estar disponibilizadas em meio magnético ou ótico.

AGENTE	CONTRIBUIÇÃO	COMENTÁRIOS DA SRD/ANEEL
ABRADEE - CERJ - COELCE COELBA – COSERN - CELPE CPFL	- Art. 5º (incisos V e VI) V – data (dia, mês e ano) e horário (horas e minutos) do início do processo de localização do defeito ; e VI – descrição da ocorrência.	1) Proposta aceita com a seguinte redação: V – data (dia,mês,ano) e horário (horas e minutos) do instante de chegada da equipe de atendimento de emergência no local onde se originou a ocorrência. VI – descrição da ocorrência: fato gerador e identificação do local.

DOS INDICADORES DE CONJUNTO

Art. 6º As concessionárias deverão apurar, a partir de janeiro de 2003, para todos os respectivos conjuntos de unidades consumidoras, os indicadores relativos ao atendimento de ocorrências a seguir indicados:

I – Tempo Médio de Preparação (TMP), utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{TMP} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{TP}(i)}{n}$$

II – Tempo Médio de Localização (TML), utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{TML} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{TL}(i)}{n}$$

III – Tempo Médio de Identificação da Ocorrência (TMI), utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{TMI} = \text{TMP} + \text{TML}$$

IV – Percentual do Número de Ocorrências com Interrupção de Energia (PNIE) utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{PNIE} = \frac{\text{NIE}}{n}$$

Sendo:

- TMP = tempo médio de preparação;
- TP = tempo de preparação de cada ocorrência;
- n = número de ocorrências verificadas no conjunto de unidades consumidoras, no período de observação;
- TML = tempo médio de localização;
- TL = tempo de localização;
- TMI = tempo médio de identificação de ocorrências;
- TI = tempo de identificação da ocorrência;
- NIE = número de ocorrências com interrupção de energia.

§ 1º Os períodos de apuração dos indicadores TMP, TML, TMI e PNIE devem ser mensais e anuais.

§ 2º Os tempos nas fórmulas (TMP, TP, TML, TL, TMI e TI) devem ser expressos em minutos.

AGENTE	CONTRIBUIÇÃO	COMENTÁRIOS DA SRD/ANEEL
CEMIG	<p>- Propomos que o TA -Tempo de Atendimento seja substituído pelo TEQ (Tempo Equivalente de Interrupção), e calculado segundo a fórmula seguinte:</p> $TEQ = \frac{\sum_{i=1}^n C a_i * t_i}{\sum_{i=1}^n C a_i}$ <p>ou, mais simplesmente</p> $TEQ = \frac{DEC}{FEC}$ <p>Naturalmente que deveriam ser calculados os Tempos Equivalentes de Interrupção Acidental, Programado e Total.</p>	<p>Proposta não aceita</p> <p>Os indicadores DEC e FEC são tratados em resolução específica, que no caso é a Resolução 024/2000.</p>

DO ENVIO DOS INDICADORES

Art. 7º As concessionárias deverão enviar à ANEEL, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, os valores mensais dos indicadores TMP, TML, TMI e PNIE de todos os conjuntos de unidades consumidoras da respectiva área de concessão, na forma a ser estabelecida pela ANEEL.

AGENTE	CONTRIBUIÇÃO	COMENTÁRIOS DA SRD/ANEEL
BANDEIRANTES	<p>1) a Minuta de Resolução estabelece que “As concessionárias deverão enviar à ANEEL, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, os valores mensais dos indicadores TMP, TML, TMI e PNIE de todos os conjuntos de unidades consumidoras da respectiva área de concessão, na forma a ser estabelecida pela ANEEL”.</p> <p>A rigor, parece-nos que os indicadores TMP – Tempo Médio de Preparação e TML – Tempo Médio de Localização, que compõem o indicador TMI – Tempo Médio de Identificação da Ocorrência, refletem aspectos voltados à gestão do negócio, não sendo cabível controle tão detalhado do assunto por parte da ANEEL, até porque, como exposto, estão contidos no indicador TMI.</p> <p>Portanto, solicitamos que seja exigido o envio mensal, ao regulador, apenas dos indicadores TMI e PNIE, permanecendo os indicadores TMP e TML, constituintes do primeiro, à disposição da fiscalização, como preceitua o parágrafo 2º do Artigo 5º da</p>	<p>Proposta não aceita</p> <p>É importante para efeito de controle da ANEEL ter as parcelas que compõem o tempo de atendimento, para sinalizar os aspectos que mais contribuem na composição final do indicador. O TMP indica, em valores médios, a eficiência dos meios de comunicação e dos fluxos de informações existentes nos COD's – Centros de Operação da Distribuição. O TML indica, em valores médios, como estão as condições de trânsito e de acesso à área onde se originou a ocorrência. O TML indica as áreas geográficas onde seria aconselhável manter permanentemente turmas de manutenção, de modo a reduzir o tempo de deslocamento.</p>

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 8º A apuração dos indicadores definidos nesta Resolução elimina a obrigatoriedade quanto ao registro dos seguintes indicadores:

I – Frequência Média de Atendimento de Emergência (FMA);

II – Tempo Médio de Atendimento de Emergência (TMA);

III – Tempo 90% de Atendimento de Emergência (T90%);

IV – Tempo de Atendimento Individual (TAI);

V – Frequência Equivalente de Violação de Tensão (FEV); e

VI – Função Distribuição de Tensão (FDT).

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO
Diretor-Geral