

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.

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.

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 improcedente, 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.

DOS PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO, REGISTRO E ARMAZENAMENTO DOS DADOS

Art. 4^o 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. 5^o 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.

§ 1^o 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.

§ 2^o 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.

DOS INDICADORES DE CONJUNTO

Art. 6^o 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:

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

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

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

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

$$TMI = TMP + TML$$

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

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

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.

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.

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