

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA-ANEEL

RESOLUÇÃO Nº 382 , DE 02 DE DEZEMBRO DE 1998

Estabelece procedimentos a serem adotados pelos concessionários de serviço público de distribuição de energia elétrica para o fornecimento de informações sobre reclamações de consumidores.

(*) Vide alterações e inclusões no final do texto

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. 29 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e inciso IV do art. 3º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, e considerando:

- que é incumbência do concessionário prestar serviço adequado, conforme estabelece o inciso I do art. 31, da Lei nº 8.987/95 e sendo definido como adequado o serviço que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, conforme estabelecido no § 1º do art. 6º da mesma Lei;

- a necessidade de acompanhar o relacionamento entre o concessionário de serviço público de energia elétrica e os consumidores, resolve:

Art. 1º Os concessionários de serviço público de distribuição de energia elétrica deverão encaminhar à Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, informações sobre as reclamações de consumidores de sua área de concessão, na forma estabelecida nesta Resolução.

Art. 2º As reclamações recebidas pelo concessionário deverão ser classificadas por tipo, conforme a seguir:

- I - interrupção do fornecimento de energia elétrica;
- II - nível de tensão do fornecimento de energia elétrica;
- III - serviços fora dos prazos regulamentares ou convencionados contratualmente;
- IV - valores cobrados na conta;
- V - contas não entregues;
- VI - suspensão do fornecimento;
- VII - danos elétricos;
- VIII - outros.

Art. 3º O concessionário deverá registrar, a cada mês, o número de reclamações recebidas classificando-as por tipo, conforme abaixo:

- I - reclamações recebidas;
- II - reclamações procedentes;
- III - reclamações improcedentes;

Parágrafo único. O concessionário deverá informar, ainda, o prazo médio de solução das reclamações procedentes, por tipo e total.

Art. 4º Os dados coletados deverão ser tratados de forma a permitir a apuração dos seguintes índices mensais, anuais e dos últimos 12 meses:

I - índice percentual de reclamações recebidas procedentes, obtido da relação entre o número de reclamações procedentes e o número total de reclamações;

II - índice percentual de reclamações recebidas procedentes, por tipo, obtido da relação entre o número de reclamações procedentes de cada tipo, classificado de acordo com o art. 2º desta Resolução, e o número total de reclamações procedentes;

III - índice percentual de reclamações recebidas improcedentes, obtido da relação entre o número de reclamações improcedentes e o número total de reclamações;

IV - índice percentual de reclamações recebidas improcedentes, por tipo, obtido da relação entre o número de reclamações improcedentes de cada tipo, classificado de acordo com o art. 2º desta Resolução, e o número total de reclamações improcedentes;

V - índice percentual de reclamações recebidas procedentes e solucionadas, obtido da relação entre o número de reclamações procedentes solucionadas e o número total de reclamações procedentes;

VI - índice percentual de reclamações recebidas procedentes e solucionadas, por tipo, obtido da relação entre o número de reclamações procedentes solucionadas de cada tipo, classificado de acordo com o art. 2º desta Resolução, e o número total de reclamações procedentes solucionadas.

Art. 5º Os dados coletados e tratados, conforme estabelecido nos artigos anteriores, deverão ser registrados no Relatório de Atendimento a Reclamações, cujo modelo será disponibilizado pela ANEEL, em meio magnético.

Art. 6º O Relatório referido no artigo anterior deverá ser encaminhado à ANEEL, ou às Agências com ela conveniadas, nos estados de atuação do concessionário, até o vigésimo dia de cada mês, com as informações atualizadas até o mês imediatamente anterior.

Art. 7º Os registros e documentos relativos às reclamações recebidas e às soluções adotadas deverão permanecer arquivados nos concessionários, à disposição da fiscalização da ANEEL, pelo prazo de 2 (dois) anos.

Art. 8º Os concessionários deverão adequar-se ao disposto nesta Resolução de forma a iniciarem o encaminhamento dos seus Relatórios de Atendimento a Reclamações até o dia 20 de fevereiro de 1999, com o envio do Relatório contendo as informações referentes ao mês de janeiro de 1999.

Parágrafo único. Os concessionários que dispuserem das informações relativas a meses anteriores a janeiro de 1999 poderão, a seu critério, incluí-las no Relatório referido no caput deste artigo.

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

JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO

Este texto não substitui o publicado no D.O de 03.12.1998, seção 1, p. 37, v. 136, n. 232–E.

(*) Revogada pela REN ANEEL [373](#) de 18.08.2009, D.O. de 27.08.2009, seção 1, p. 47, v. 146, n. 164.