

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA — ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 581, DE 11 DE OUTUBRO DE 2013

~~Estabelece os procedimentos e as condições para a prestação de atividades acessórias, para o fornecimento de energia elétrica temporária com desconto na tarifa e para a exportação de energia elétrica para pequenos mercados em regiões de fronteira pelas concessionárias e permissionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica.~~

[Texto Integral](#)

[Vote](#)

~~O DIRETOR GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA — ANEEL, no uso das suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, na Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995, na Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, na Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004, o que consta do Processo nº 48500.005228/2010-61; e considerando:~~

~~as contribuições recebidas no âmbito da Audiência Pública nº 47/2012, realizada no período de 28 de junho a 25 de setembro de 2012, resolve:~~

~~**Art. 1º** Estabelecer, na forma desta Resolução, os procedimentos e as condições para a prestação de atividades acessórias, para o fornecimento de energia elétrica temporária com desconto na tarifa e para a exportação de energia elétrica para pequenos mercados em regiões de fronteira pelas concessionárias e permissionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominadas distribuidoras.~~

~~Parágrafo único. As disposições desta Resolução não se aplicam a arrecadação da contribuição para o custeio do serviço de iluminação pública. ([Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020](#))~~

Seção I
Das Definições

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

~~I — atividade acessória: atividade de natureza econômica acessória ao objeto do Contrato de Concessão ou Permissão, exercida pela distribuidora por sua conta e risco, podendo ser:~~

~~a) própria: caracterizada como atividade regulada, prestada somente pela distribuidora e sujeita à fiscalização da ANEEL.~~

~~b) complementar: caracterizada como atividade não regulada, cuja prestação está relacionada com a fruição do serviço público de distribuição de energia elétrica e que pode ser prestada tanto pela distribuidora como por terceiros, observando-se a legislação de defesa do consumidor e a legislação de defesa da concorrência.~~

~~II — atividade atípica: atividade de natureza econômica cujo exercício seja exclusividade de terceiros que tenham interesse em incluir a sua cobrança na fatura de energia.~~

Seção II

Das Atividades Acessórias e Atípicas

~~Art. 3º Faculta-se à distribuidora oferecer e prestar, além dos serviços decorrentes de obrigação normativa, as atividades acessórias constantes neste artigo, observando-se, quando for o caso, as disposições específicas previstas em outros regulamentos:~~

~~I — próprias:~~

~~a) arrecadação de convênios ou valores por meio da fatura de energia elétrica;~~

~~b) arrecadação de faturas de terceiros por meio de estrutura própria de arrecadação;~~

~~c) veiculação de propaganda ou publicidade em fatura de energia elétrica ou páginas eletrônicas;~~

~~d) aluguel ou cessão onerosa de imóveis e espaços físicos;~~

~~e) compartilhamento de infraestrutura;~~

~~f) serviços de avaliação técnica e de aferição de medidores em laboratório próprio; e~~

~~g) operacionalização de serviço de créditos tributários.~~

~~II — complementares:~~

~~a) elaboração de projeto, construção, expansão, operação, manutenção ou reforma de:~~

~~1. redes de distribuição de energia elétrica destinadas à regularização fundiária de interesse específico e ao atendimento dos empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras não enquadrados no art. 47 da Resolução Normativa nº [414](#), de 9 de setembro de 2010;~~

~~2. redes de energia elétrica destinadas ao acesso dos sistemas de distribuição ou de transmissão;~~

~~3. subestações de energia elétrica;~~

~~4. instalações elétricas internas de unidades consumidoras;~~

~~5. bancos de capacitores;~~

~~6. padrões de entrada de unidades consumidoras atendidas em baixa tensão;~~

~~7. sistemas de medição de energia elétrica;~~

~~8. geradores, incluindo-se unidades de microgeração e minigeração distribuída; e~~

~~9. sistemas de iluminação pública.~~

~~10. estações de recarga de veículos elétricos, incluindo a prestação de serviços aos usuários. [\(Incluído pela REN ANEEL 819, de 19.06.2018\)](#)~~

~~b) efficientização do consumo de energia elétrica e instalação de cogeração qualificada, desde que não enquadráveis nos projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) ou de Eficiência Energética estabelecidos em lei;~~

~~c) serviços de comunicação de dados; e~~

~~d) serviços de consultoria relacionados com as atividades acessórias previstas nesta Resolução.~~

~~§ 1º As atividades deste artigo caracterizam-se como atividades acessórias somente quando os custos decorrentes forem de responsabilidade do consumidor ou do terceiro interessado.~~

~~§ 2º A veiculação de propaganda ou publicidade na fatura de energia elétrica não deve interferir na clareza e no conteúdo das informações obrigatórias, sendo vedada a veiculação de mensagens com conteúdo político partidário.~~

~~§ 3º A efficientização do consumo de energia elétrica pode ser conjugada com a de outros insumos como água, gás, diesel e óleo combustível.~~

~~§ 4º O exercício pela distribuidora de outras atividades acessórias que não estejam previstas neste artigo condiciona-se a sua prévia autorização pela ANEEL, observado o disposto no art. 21.~~

~~Art. 4º É vedado à distribuidora prestar atividades atípicas, sendo permitida somente a arrecadação de valores referentes a essas atividades por meio da fatura de energia elétrica e a sua propaganda ou publicidade, observados o § 2º do art. 3º e o art. 6º.~~

~~Parágrafo único. A distribuidora deve ter norma interna com critérios objetivos e isonômicos para a arrecadação de valores e para a propaganda ou publicidade em fatura de energia elétrica ou página eletrônica.~~

Seção III

Das Condições para a Prestação e para a Cobrança de Atividades Acessórias ou Atípicas

~~Art. 5º A prestação e a cobrança de atividades acessórias e atípicas estão condicionadas à prévia solicitação do titular da unidade consumidora por escrito ou por outro meio em que possa ser comprovada.~~

~~§ 1º A distribuidora é responsável pela comprovação de que trata o *caput*, mesmo no caso de serviços ou produtos de terceiros que possuam convênio de arrecadação na fatura.~~

~~§ 2º É vedado à distribuidora utilizar faturas apartadas, boletos de oferta ou qualquer meio que possa implicar em suposta aceitação automática de cobranças pelo consumidor.~~

~~§ 3º O cônjuge, cadastrado pela distribuidora conforme informação do titular da unidade consumidora, pode solicitar ou aderir aos serviços de que trata este artigo, observada a mesma condição comprobatória definida no *caput*.~~

~~Art. 6º A cobrança de atividades acessórias ou atípicas pode ser viabilizada por meio da fatura de energia elétrica.~~

~~§ 1º Os valores cobrados na fatura de energia elétrica devem ser identificados e discriminados.~~

~~§ 2º Deve-se incluir na rubrica correspondente às cobranças de produtos ou serviços o contato telefônico do terceiro responsável.~~

~~§ 3º Cobranças indevidas ou a ausência da comprovação de que trata o art. 5º ensejam a devolução em dobro dos valores cobrados e já pagos, acrescidos de atualização monetária e de juros de mora, conforme disposto no § 2º do art. 113 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010.~~

~~§ 4º Faculta-se à distribuidora implantar formas de cobrança que permitam ao consumidor o pagamento da fatura com ou sem os valores dos serviços e produtos de que trata esta Resolução.~~

~~**Art. 7º** O consumidor pode solicitar a qualquer tempo, diretamente à distribuidora, o cancelamento das cobranças relativas à prestação das atividades previstas nesta Resolução, que sejam feitas por meio da fatura de energia elétrica, sem a necessidade de contato prévio ou aval da distribuidora ou do terceiro responsável pela prestação do serviço ou produto. ([Redação dada pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014](#))~~

~~§ 1º Após a solicitação de cancelamento, eventual cobrança que permaneça em faturamento subsequente enseja a aplicação do § 3º do art. 6º.~~

~~§ 2º O disposto no § 1º não se aplica ao caso de fatura que já tenha sido emitida antes da solicitação de cancelamento.~~

~~§ 3º Na situação prevista neste artigo, a distribuidora deve emitir uma nova fatura com o prazo mínimo para vencimento de 5(cinco) dias úteis contados da data da respectiva apresentação, caso a fatura reclamada não tenha sido paga até o momento da solicitação de cancelamento. ([Redação dada pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014](#))~~

~~§ 4º Os custos decorrentes do procedimento definido no § 3º não devem ser imputados ao consumidor.~~

~~§ 5º O inadimplemento das cobranças relativas à prestação das atividades previstas nesta Resolução não enseja a suspensão do fornecimento. ([Incluído pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014](#))~~

~~§ 6º Na situação prevista no caput, caso a fatura de energia elétrica esteja em atraso de pagamento, os acréscimos moratórios, nos termos do art. 126 da Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010, devem incidir somente sobre os valores referentes à prestação do serviço de energia elétrica, considerando o período entre a data de vencimento da fatura e a data da solicitação. ([Incluído pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014](#))~~

~~**Art. 8º** Faculta-se à distribuidora a suspensão do fornecimento por inadimplemento, caso o consumidor, após ter recebido a notificação de suspensão, não tiver pago os valores relacionados à prestação do serviço de energia elétrica, uma vez que o consumidor pode solicitar a qualquer tempo, diretamente à distribuidora, o cancelamento das cobranças relativas à prestação das atividades previstas nesta Resolução, conforme disposto no art. 7º. ([Redação dada pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014](#))~~

~~Parágrafo único. Na notificação de suspensão deve constar informação sobre a possibilidade de o consumidor solicitar a emissão de nova fatura sem a cobrança relativa à prestação das atividades previstas nesta Resolução. ([Redação dada pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014](#))~~

~~**Art. 9º** A cobrança de multas ou juros de mora relacionados com os serviços ou produtos de que trata esta Resolução deve observar as condições contratuais estabelecidas com o consumidor.~~

~~Art. 10. As atividades previstas nesta Resolução devem ser prestadas mediante pagamento com preço livremente negociado, salvo aquelas dispostas em regulamentos específicos ou cujos valores sejam homologados pela ANEEL.~~

~~Art. 11. A arrecadação de contribuições e de doações para atividades beneficentes pode ser viabilizada pela distribuidora de forma gratuita para as entidades de filantropia ou assistência social, sem fins lucrativos, que sejam legalmente reconhecidas.~~

~~Art. 12. É vedado à distribuidora fazer uso compartilhado de recursos humanos com terceiros responsáveis pela prestação de serviços ou pela venda de produtos.~~

~~Parágrafo único. A eventual necessidade de compartilhamento de materiais deve se dar de forma onerosa, sem prejuízo para a concessão ou permissão do serviço público de energia elétrica.~~

~~Art. 13. É vedado à distribuidora utilizar os canais de atendimento ao consumidor para oferecer ou para comercializar serviço ou produto de terceiro, exceto para o atendimento da solicitação de cancelamento de que trata o art. 7º ou para o recebimento de reclamações acerca de cobranças indevidas.~~

~~Parágrafo único. No caso de recebimento de reclamação ou solicitação de informação referente à prestação de serviço ou produto de terceiro, o consumidor deve ser direcionado ao terceiro responsável pelo respectivo serviço ou produto.~~

~~Art. 14. É vedado à distribuidora conceder tratamento diferenciado ou preferencial, vantagens ou descontos na prestação do serviço objeto de seu Contrato de Concessão ou Permissão, distinguindo os demais consumidores daqueles que optarem pelos serviços ou produtos de que trata esta Resolução.~~

Seção IV

Do Fornecimento de Energia Elétrica Temporária com Desconto na Tarifa

~~Art. 15. O fornecimento de energia elétrica temporária com desconto na tarifa deve ser suplementar aos montantes já contratados ou usualmente consumidos segundo os valores tarifários praticados pela distribuidora.~~

~~§ 1º A energia elétrica temporária com desconto na tarifa deve ser oriunda de ocasional disponibilidade do sistema elétrico e, quando cabível, do suprimento contratado pela distribuidora dentro dos limites estabelecidos pela regulamentação vigente.~~

~~§ 2º Os descontos devem ser concedidos somente aos montantes que necessariamente se caracterizarem como aumento do consumo de energia, segundo as condições definidas em contrato.~~

~~§ 3º A oferta de energia elétrica temporária com desconto na tarifa deve ser feita em conformidade com o disposto na Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010. ([Redação dada pela REN ANEEL 725 de 07.06.2016](#))~~

~~§ 4º Quando da oferta de energia elétrica temporária com desconto na tarifa, a distribuidora deve especificar, no mínimo:~~

~~I — o montante de energia ofertado;~~

~~II — o período de vigência da oferta;~~

~~III — o preço;~~

~~IV — o prazo para o consumidor formalizar a sua solicitação; e~~

~~V — demais condições relacionadas com as especificidades do fornecimento previstas nesta Resolução.~~

~~§ 5º O fornecimento de energia elétrica temporária com desconto na tarifa pode ser interrompido pela distribuidora, desde que informado ao consumidor com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, independentemente do período de vigência.~~

~~§ 6º Caso haja restrições técnicas ao montante de energia solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve informá-lo por escrito e indicar, se for o caso, a possibilidade de atendimento parcial.~~

~~§ 7º Quando o montante de energia solicitado for superior à oferta da distribuidora, o atendimento deve ser priorizado aos interessados que primeiro formalizarem a sua solicitação.~~

Seção V

Da Exportação de Energia Elétrica para Pequenos Mercados em Regiões de Fronteira

~~**Art. 16.** A distribuidora está autorizada a exportar energia elétrica para pequenos mercados em regiões de fronteira, desde que mediante fornecimento a título precário e atendidas as seguintes condições:~~

~~I — a região atendida deve ser isolada do sistema elétrico do outro país e contígua à área de concessão ou permissão;~~

~~II — cada atendimento deve ser precedido da celebração dos respectivos Contratos de Conexão às Instalações de Distribuição — CCD, Contrato de Uso do Sistema de Distribuição — CUSD e Contrato de Compra de Energia Regulada — CCER;~~

~~III — o ponto de entrega, onde se dá a conexão do sistema elétrico da distribuidora com as instalações do agente importador, deve estar situado no limite da fronteira e conter os correspondentes equipamentos de medição para faturamento, proteção e seccionamento elétrico;~~

~~IV — a partir do ponto de entrega, a distribuição da energia elétrica em território estrangeiro, quando houver, incumbirá exclusivamente ao importador contratante;~~

~~V — os investimentos realizados pela distribuidora até o ponto de entrega, incluindo os reforços instalados a montante, devem ser integralmente custeados pelo importador; e~~

~~VI — a exportação de energia elétrica pode ser interrompida por iniciativa da distribuidora, em razão de segurança eletroenergética ou da preservação dos padrões de qualidade do fornecimento das unidades consumidoras brasileiras, ou ainda por determinação da ANEEL ou do Poder Concedente.~~

~~§ 1º A exportação prevista neste artigo está condicionada à vigência de tratado internacional, acordo, protocolo ou memorando de entendimento, cujas disposições sejam compatíveis com esta modalidade de fornecimento.~~

~~§ 2º Os contratos de que trata o inciso II do caput somente podem ser celebrados com importador que seja pessoa jurídica e deve conter, além das cláusulas essenciais aos contratos, outras relacionadas a(o):~~

~~I — aplicação exclusiva de normas brasileiras às relações contratuais, notadamente esta resolução e os demais regulamentos aplicáveis a este serviço;~~

~~II — cláusula compromissória dispondo que eventuais litígios devem ser dirimidos por arbitragem, cabendo à distribuidora ou ao importador requerer sua instauração;~~

~~III — aporte de garantias, provido por particular ou por pessoa jurídica de direito público internacional competente; e~~

~~IV — dispensa de registro.~~

~~§ 3º As condições para a realização dos atendimentos referidos neste artigo, incluídos os padrões técnicos e comerciais, podem ser pactuadas livremente entre os contratantes, excetuando-se o seguinte:~~

~~I — a demanda de potência utilizada e a energia elétrica consumida pelos importadores devem ser apurados por sistema de medição individualizado por unidade consumidora, com padrão mínimo equivalente ao das demais unidades consumidoras localizadas em território nacional;~~

~~II — devem ser observadas as tarifas aplicáveis às unidades consumidoras para o respectivo subgrupo e modalidade tarifária; ([Redação dada pela REN ANEEL 657 de 14.04.2015](#))~~

~~III — as tarifas devem ser aplicadas sem desconto, cessando eventual acordo diverso entre as partes; ([Redação dada pela REN ANEEL 657 de 14.04.2015](#))~~

~~IV — a distribuidora, a seu exclusivo critério, pode implementar a suspensão do fornecimento por inadimplemento de forma automatizada, assim como o pré-pagamento; e~~

~~V — a fatura emitida mensalmente pela distribuidora deve abranger a totalidade dos valores devidos pelo importador, inclusive os custos decorrentes de obrigações tributárias, aduaneiras ou de natureza cambial.~~

~~§ 4º A energia total fornecida sob as condições previstas neste artigo não deve ultrapassar 1% (um por cento) do mercado da concessionária ou permissionária.~~

~~§ 5º Aplica-se a cobrança por eventuais ultrapassagens dos valores contratados, na forma disposta pelas normas vigentes.~~

~~§ 6º A prestação do serviço previsto no *caput* caracteriza-se por atividade acessória ao objeto do Contrato de Concessão ou Permissão, de natureza econômica, explorada pela distribuidora por sua conta e risco, observando-se o quanto segue:~~

~~I — os ativos, integralmente custeados pelo importador, devem ser contabilizados como Obrigações Especiais;~~

~~II — a receita auferida deve ser contabilizada juntamente daquelas provenientes de suprimento;~~

~~III — o montante de energia elétrica correspondente a tais atendimentos deve ser computado para fins de apuração de eventuais exposições voluntárias;~~

~~IV — a distribuidora deve apresentar os documentos, quando requeridos pela ANEEL, nos prazos estabelecidos; e~~

~~V — o cumprimento dos procedimentos administrativos, obrigações tributárias, aduaneiras e de natureza cambial, em conformidade com as normas de regência.~~

Seção VI **Da Repercussão Tarifária**

~~**Art. 17.** As receitas auferidas pela distribuidora com as atividades previstas nesta Resolução devem ser consideradas no cálculo das tarifas com o objetivo de contribuir para a modicidade das tarifas, conforme metodologia estabelecida pela ANEEL.~~

~~Art. 18. A distribuidora deve contabilizar em separado as receitas auferidas com as atividades previstas nesta Resolução, conforme disposto no Manual de Contabilidade do Setor Elétrico – MCSE, instituído pela Resolução nº [444](#), de 26 de outubro de 2001.~~

~~Art. 19. A prestação de atividades acessórias pela distribuidora se dá por sua conta e risco, sendo que eventual repercussão negativa não ensejará pleito compensatório quanto à recuperação do equilíbrio do contrato de concessão ou permissão, porém a perda das condições econômico-financeiras que dela decorra será considerada para fins de caducidade.~~

~~Parágrafo único. Caso a prestação de uma atividade acessória acarrete comprovado prejuízo a indicador de qualidade técnico ou comercial, relacionado com o serviço público de distribuição de energia elétrica, a ANEEL poderá determinar o encerramento da atividade em questão, na distribuidora onde restar caracterizado tal prejuízo.~~

~~Art. 20. A contratação de energia elétrica temporária com desconto na tarifa e a exportação de energia elétrica para pequenos mercados em região de fronteira devem ser informadas no Sistema de Acompanhamento de Informações de Mercado para Regulação Econômica – SAMP, aplicando-se as tarifas homologadas pela ANEEL.~~

Seção VII

Das Disposições Finais

~~Art. 21. A reversão parcial das receitas auferidas pelas distribuidoras com as atividades de que trata esta Resolução, destinadas a propiciar a modicidade das tarifas do serviço de energia elétrica, deve ocorrer no momento da revisão tarifária. ([Redação dada pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014](#))~~

~~Parágrafo único. Adicionalmente ao disposto no *caput*, o oferecimento e a prestação das atividades previstas nos itens 3, 4, 5 e 8 da alínea “a” do inciso II do art. 3º, condicionam-se à publicação de resolução específica acerca das responsabilidades, prazos e condições para a aprovação prévia de projetos. ([Vide REN ANEEL 670 de 14.07.2015](#))~~

~~Art. 22. Alterar a Tabela de Classificação Comercial do Anexo I da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010, que passa a vigorar conforme Anexo II desta Resolução.~~

~~Art. 23. Incluir a alínea “k” no inciso II do art. 27 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010, com a seguinte redação:~~

~~“k) a documentação de que trata a alínea “h” do inciso I deste artigo relativa ao cônjuge;”~~

~~Art. 24. O art. 120 e o inciso II do § 2º do art. 126 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010, passam a vigorar com a seguinte redação:~~

~~“Art. 120. Além das informações relacionadas no art. 119, faculta-se à distribuidora incluir na fatura outras informações de interesse dos consumidores, propaganda ou publicidade, desde que não~~

~~interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, a veiculação de mensagens político-partidárias.~~

~~Art. 126.~~

~~§ 2º~~

~~II — os valores relativos à cobrança de atividades acessórias ou atípicas, contribuições ou doações de interesse social.”~~

~~Art. 25.~~ Revogar o § 3º do art. 224, da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010.

~~Art. 26.~~ ([Revogado pela REN ANEEL 1.003, de 01.02.2022](#))

~~Parágrafo único.~~ ([Revogado pela REN ANEEL 1.003, de 01.02.2022](#))

~~Art. 27.~~ Inserir o inciso XXIV no artigo 6º da Resolução Normativa nº [063](#), de 12 de maio de 2004, com a seguinte redação:

~~“XXIV — descumprir as disposições regulamentares estabelecidas para a prestação de atividades acessórias.”~~

~~Art. 28.~~ O descumprimento das disposições tratadas nesta Resolução enseja a aplicação das penalidades previstas em regulamentação específica.

~~Parágrafo único.~~ Além das sanções cabíveis, a ANEEL poderá suspender total ou parcialmente a execução das atividades acessórias pela distribuidora quando estas prejudicarem a prestação do serviço adequado ou contribuírem para a violação dos limites dos indicadores de qualidade estabelecidos.

~~Art. 29.~~ As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Resolução serão resolvidos e decididos pela ANEEL.

~~Art. 30.~~ Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ROMEU DONIZETE RUFINO

~~Este texto não substitui o publicado no D.O. de 06.11.2013, seção 1, p. 69, v. 150, n. 216.~~

([Revogada pela REN ANEEL 1.000, de 14.12.2021](#))

ANEXO I

(Redação dada pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014)

ANEXO II

ANEXO I — TABELA DE CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL

ÓD	CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL
0	INFORMAÇÃO
0.1	— Tarifas
0.2	— Ligação Nova
0.3	— Religação
0.4	— Residencial Baixa Renda
0.5	— Leitura de Medidores
0.6	— Normas Técnicas
0.7	— Faturas
0.8	— Prazos
0.9	— Iluminação Pública
0.10	— Danos e Ressarcimentos
0.11	— Horário de Verão
0.12	— Outros
0	RECLAMAÇÃO
0.1	— Tarifas
0.2	— Faturas
0.3	— Suspensão indevida
0.4	— Atendimento
0.5	— Prazos
0.6	— Tensão de fornecimento
0.7	— Problemas de instalação interna na unidade consumidora
0.8	— Danos Elétricos
0.9	Indisponibilidade de Agência / Posto de Atendimento / Atendimento Telefônico / Canais de Atendimento / Serviço de Arrecadação

0.10	— Cadastro / Alteração Cadastral
0.11	— Variação de Consumo
0.12	— Erro de Leitura
0.13	— Apresentação / Entrega de Fatura
0.14	— Custo de Disponibilidade
0.15	— Cobrança por Irregularidade
0.16	— Cobrança Indevida de Atividade Acessória
0.17	— Outros
0	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS
0.1	— Ligação Nova
0.2	— Religação
0.3	— Desligamento a pedido
0.4	— Alteração Cadastral
0.5	— 2ª. Via de Fatura
0.6	— Verificação de Leitura do Medidor
0.7	— Aferição do Medidor
0.8	— Alteração de Carga
0.9	— Rompimento de Elo Fusível/Disjuntor
0.10	— Troca de Medidor
0.11	— Solicitação de Cancelamento de Atividade Acessória
0.12	— Outros
0	ILUMINAÇÃO PÚBLICA
0	ELOGIOS
0	IMPROCEDENTE
0	OUTROS

00	CLASSIFICAÇÃO URGÊNCIA/EMERGÊNCIA
00.1	— Reclamação de Interrupção do Fornecimento
00.2	— Fio partido
00.3	— Postes
00.4	— Transformador
00.5	— Outros