

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

RESOLUÇÃO ANEEL 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.

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

Publicado no D.O de 03.12.1998, seção 1, p. 37, v. 136, n. 232–E.

Este texto não substitui o publicado no D.O de 03.12.1998.