AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

# RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 574, DE 20 DE AGOSTO DE 2013.

Estabelece a metodologia e os limites para os indicadores de qualidade comercial DER – Duração Equivalente de Reclamação e FER – Frequência Equivalente de Reclamação e dá outras providências.

Texto Compilado

Voto

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. 2º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, na Lei nº 12.212, de 20 de janeiro de 2010, na Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010, na Resolução Normativa nº 470, de 13 de dezembro de 2011 o que consta do Processo n° 48500.005432/2011-63, e considerando que:

em função da Audiência Pública nº 045/2013, foram recebidas sugestões de diversos agentes do setor elétrico, bem como da sociedade em geral, que contribuíram para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar, resolve:

Art. 1º. Estabelecer a metodologia e os limites para os indicadores de qualidade comercial DER – Duração Equivalente de Reclamação e FER – Frequência Equivalente de Reclamação.

Art. 2º. O indicador DER será utilizado para o monitoramento da qualidade, devendo a distribuidora observar na solução individual das reclamações os prazos estabelecidos nas Condições Gerais de Fornecimento ou os prazos dispostos em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente ou pela ANEEL.

Art. 3º. Para o estabelecimento dos limites do indicador FER serão observadas as seguintes disposições:

§1º O histórico de reclamações a ser considerado para definição dos limites contemplará as reclamações procedentes nos anos de 2010 a 2012, classificadas conforme Anexo I das Condições Gerais de Fornecimento.

§2º Para as permissionárias o histórico contemplará os anos de 2012 a 2014, a partir do qual serão estabelecidos os limites para o indicador FER de acordo com o disposto nesta Resolução.

~~3º Sem prejuízo das penalidades estabelecidas em resolução específica, para definição dos limites, a ANEEL estimará as competências não informadas considerando a média dos valores das competências disponíveis.~~

~~§4º Na estipulação dos limites não serão considerados os tipos de reclamação referentes à interrupção do fornecimento de energia elétrica, conformidade dos níveis de tensão e ressarcimento de danos elétricos, bem como as reclamações nas Ouvidorias das distribuidoras, nas agências estaduais conveniadas e na ANEEL.~~

~~§5º As distribuidoras serão segmentadas em quatro grupos:~~

~~I – concessionárias com mais de 400.000 (quatrocentas mil) unidades consumidoras;~~

~~II – concessionárias com mais de 60.000 (sessenta mil) até 400.000 (quatrocentas mil) unidades consumidoras;~~

~~III – concessionárias com até 60.000 (sessenta mil) unidades consumidoras; e~~

~~IV – permissionárias;~~

~~§6º Da análise conjunta do histórico de todas as distribuidoras será definido o valor mínimo global para o limite do FER, correspondente ao percentil 25%.~~

~~§7º Os valores mínimos e máximos para o limite do FER a cada ano corresponderão aos percentis do quadro a seguir, calculados em cada grupo a partir do FER médio das distribuidoras nos anos de 2010 a 2012, observado o valor mínimo global do §6º:~~

| ~~Percentis Limites / Ano~~ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ~~2013~~ | ~~2014~~ | ~~2015~~ | ~~2016~~ | ~~≥ 2017~~ | ~~Valor Mínimo~~ |
| ~~95%~~ | ~~85%~~ | ~~75%~~ | ~~65%~~ | ~~50%~~ | ~~25%~~ |

~~§8º Nos anos de 2013 a 2017, os limites de cada distribuidora serão estabelecidos considerando o menor valor entre os do quadro do §7º e os obtidos a partir do histórico, de acordo com as seguintes regras:~~

~~I – para o ano de 2013, o valor de 120% sobre o maior valor histórico nos anos de 2010 a 2012;~~

~~II - para o ano de 2017, o valor de 120% sobre o menor valor histórico nos anos de 2010 a 2012; e~~

~~III – para os anos de 2014 a 2016, o valor do ano anterior reduzido do montante de 25% sobre a diferença entre os valores de 2013 e de 2017.~~

§9º Não serão considerados na análise dos §§7º e 8º as distribuidoras com valores de FER médio superiores ou inferiores aos seguintes valores:

Limite Superior = Q3 + 1,5 x (Q3 – Q1)

Limite Inferior = Q1 – 1,5 x (Q3 – Q1)

onde:

Q1 = Primeiro Quartil (Percentil 25%); e

Q3 = Terceiro Quartil (Percentil 75%)

§10. Distribuidoras não consideradas em função do §9º terão os seus limites estabelecidos de acordo com os valores de cada grupo, conforme §7º.

Art. 4º Os limites para o indicador FER dos grupos e de cada distribuidora estão relacionados nos Anexos I e II desta Resolução.

Art. 5º Até o final do mês de abril de cada ano a ANEEL publicará os indicadores DER e FER de cada distribuidora apurados para o ano anterior, bem como disponibilizará relatórios com o extrato das reclamações procedentes utilizadas no cálculo.

Parágrafo único. Sem prejuízo das sanções cabíveis, para a apuração dos indicadores DER e FER de cada distribuidora a ANEEL estimará as competências não informadas considerando o dobro dos maiores valores das competências disponíveis.

Art. 6º A ANEEL avaliará anualmente o cumprimento dos limites estabelecidos no Anexo II, sendo que, em caso de ultrapassagem, a distribuidora incorrerá no pagamento de penalidades, conforme resolução específica.

Parágrafo único. O início da aplicação das penalidades ocorrerá em 2015, com a apuração dos indicadores do exercício de 2014.

Art. 7º A partir do ano de 2014, a distribuidora deverá encaminhar anualmente à ANEEL, até o último dia útil do mês de março, documentação que comprove a implantação da Norma "ABNT NBR ISO 10.002 - SATISFAÇÃO DO CLIENTE – DIRETRIZES PARA O TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NAS ORGANIZAÇÕES" e certificação do processo de tratamento de reclamações dos consumidores de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000.

Art. 8º Excluir o parágrafo único do art. 91 da Resolução Normativa nº 414, de 2010.

Art. 9º Alterar o §3º do art. 114 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação:

~~"Art. 114.....~~

~~§ 3º Na hipótese do previsto no § 2º deste artigo, a distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, adicionalmente ao comunicado previsto no caput do art. 7º, acerca do direito de reclamação previsto no art. 192."~~

~~Art. 10. Alterar os §§ 2º e 3º do art. 133 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passam a vigorar com a seguinte redação:~~

~~"Art. 133.....~~

~~§ 2º Na hipótese do § 1º, a distribuidora deve comunicar, por escrito, no prazo de 15 (quinze) dias, o resultado da reclamação ao consumidor, incluindo, em caso de indeferimento, informação sobre o direito do consumidor em formular reclamação à ouvidoria da distribuidora com o respectivo telefone, endereço para contato e demais canais de atendimento disponibilizados, observado o disposto no §1º do art. 200.~~

~~§ 3º Nos casos de diferenças a pagar, o vencimento da fatura com as diferenças, independente da data de sua apresentação, deve ocorrer após o término do prazo previsto no § 1º nos casos onde o consumidor não apresente sua reclamação, ou somente após a efetiva comunicação da distribuidora, nos casos do § 2º, considerados adicionalmente os prazos mínimos estabelecidos no art. 124."~~

~~Art. 11. Alterar a definição "Ncons" e o parágrafo único do art. 158 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação:~~

~~"Art. 158.....~~

~~Ncons = Número de unidades consumidoras da distribuidora, no mês de dezembro do ano de apuração, coletado pelo Sistema de Acompanhamento de Informações de Mercado para Regulação Econômica - SAMP ou outro que vier a substituí-lo."~~

~~Parágrafo único. Na apuração dos indicadores não serão computados os tipos de reclamação referentes à interrupção do fornecimento de energia elétrica, conformidade dos níveis de tensão e ressarcimento de danos elétricos, bem como as reclamações nas Ouvidorias das distribuidoras, nas agências estaduais conveniadas e na ANEEL."~~

~~Art. 12. Alterar o art. 159 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação:~~

~~"Art. 159. Os limites anuais para o indicador FER e a metodologia para sua definição serão estabelecidos em resolução específica, podendo ser redefinidos no ano da revisão tarifária da distribuidora.~~

§ 1º No estabelecimento e redefinição dos limites será aplicada a técnica de análise comparativa de desempenho entre as distribuidoras, tendo como referência suas características e os dados históricos encaminhados à ANEEL.

§ 2º O indicador DER será utilizado exclusivamente para o monitoramento da qualidade."

Art. 13. Alterar o art. 160 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 160. Em caso de ultrapassagem dos limites anuais estabelecidos para o indicador FER a distribuidora incorrerá no pagamento de penalidade, conforme procedimentos estabelecidos em resolução específica."

Art. 14. Alterar o art. 161 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 161. O início da aplicação de penalidades será estabelecido em resolução específica, nos termos do art. 159."

Art. 15. Alterar o §2º do art. 162 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 162.....

§ 2º A solicitação de retificação de informações encaminhadas deve ser enviada pela distribuidora para análise da ANEEL, acompanhada das devidas justificativas."

Art. 16. Alterar o parágrafo único do art. 192 da Resolução Normativa nº 414, de 2010.

"Art. 192.....

Parágrafo único. O consumidor pode ainda requerer informações, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias à ouvidoria da distribuidora, quando houver, à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, à ANEEL, observado o disposto no §1º do art. 202."

Art. 17. Alterar o parágrafo único do art. 197 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 197.....

Parágrafo único. Caso seja necessária a realização de visita técnica à unidade consumidora a distribuidora deve realizar contato com o consumidor, dentro do prazo a que se

refere o caput, a fim de justificar e informar o prazo para solução da reclamação, o qual deve ser de no máximo 15 (quinze) dias da data do protocolo."

Art. 18. Alterar o art. 200 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 200. No caso de indeferimento de uma solicitação, reclamação, sugestão ou denúncia do consumidor, a distribuidora deve apresentar as razões detalhadas do indeferimento, informando ao consumidor sobre o direito de formular reclamação à ouvidoria da distribuidora, quando existir, com o respectivo telefone, endereço e demais canais de atendimento disponibilizados para contato.

§ 1º Nos casos de inexistência de ouvidoria, a distribuidora deve informar os telefones e endereços para contato da agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, da ANEEL.

§ 2º A informação de que trata o caput deve ser feita por escrito sempre que houver disposição regulamentar específica ou sempre que solicitado pelo consumidor, pela agência estadual conveniada ou pela ANEEL.

§ 3º No caso de indeferimento total ou parcial relacionado aos arts. 91, 113 e 114, a resposta deve ser por escrito ou por outro meio acordado com o consumidor, contendo, além do que dispõe o caput, as informações de que tratam os incisos de I a VI do art. 133.

Art. 19. Excluir o parágrafo único e inserir os §§1º a 3º no art. 201 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 201.....

§1º A ouvidoria da distribuidora deve comunicar ao consumidor, em até 15 (quinze) dias, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, cientificando-o, caso persista discordância, sobre a possibilidade de contatar diretamente a agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, a ANEEL.

§ 2º No caso de reclamações relacionadas com a cobrança de diferenças apuradas, de que tratam os artigos 113, 114, 115 e 133, realizadas até a data limite prevista na notificação para suspensão, ficam vedados até a efetiva resposta da ouvidoria, exclusivamente para o débito questionado:

I - o condicionamento à quitação do débito, de que trata o art. 128;

II - a realização da suspensão de fornecimento por inadimplemento, de que trata o art. 172; e

III - a adoção de outras medidas prejudiciais ao consumidor.

§ 3º Na hipótese do §2º, o consumidor deve manter a adimplência sobre os demais pagamentos não relacionados ao objeto reclamado, os quais devem ser viabilizados pela distribuidora quanto a sua emissão."

Art. 20. Alterar o art. 202 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 202. Vencido o prazo de resposta da ouvidoria, havendo discordância em relação às providências adotadas ou ainda quando não for oferecido o serviço de ouvidoria pela distribuidora, as solicitações e reclamações podem ser apresentadas diretamente à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, diretamente à ANEEL.

§1º Caso a demanda ainda não tenha sido tratada pelos canais de atendimento da distribuidora, por sua ouvidoria, ou o prazo para atendimento ainda não esteja vencido, a demanda deve ser recebida pela agência estadual conveniada ou pela ANEEL e pode ser encaminhada para tratamento pela distribuidora.

§ 2º Na hipótese do § 1º, a distribuidora deve disponibilizar à ANEEL toda a documentação relativa ao tratamento dado à demanda, para fins de fiscalização e monitoramento."

Art. 21. Alterar o inciso III do §2º do art. 207 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 207.....

§2º .....

III – informação sobre o direito do consumidor em formular reclamação à ouvidoria da distribuidora com o respectivo telefone, endereço e demais canais de atendimento disponibilizados para contato, observado o disposto no §1º do art. 200;"

Art. 22. Alterar a coluna "Padrão" referente ao artigo 133 e inserir as linhas referentes ao parágrafo único do artigo 197 na tabela do Anexo III da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"ANEXO III.....

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Prazo máximo para comunicar, por escrito, o resultado da reclamação ao consumidor referente à discordância em relação à cobrança ou devolução de diferenças apuradas. | art. 133 | 15 dias | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Prazo máximo para solução de reclamação, nas situações onde seja necessária a realização de visita técnica ao consumidor. | art. 197 | 15 dias | | | | |

Art. 23. Para adequação de sua estrutura técnica e comercial a distribuidora dispõe do prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data de publicação desta Resolução.

Art. 24. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ROMEU DONIZETE RUFINO

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 29.08.2013, seção 1, p. 48, v. 150, n. 167., e o retificado no D.O. de 30.08.2013.

ANEXO I

| Grupo / Ano | FER – Limites / Ano | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | ≥ 2017 | Valor mínimo |
| | 95% | 85% | 75% | 60% | 50% | 25% |
| > 400.000 UC´s | 50 | 40 | 30 | 28 | 26 | 12 |
| > 60.000 e ≤ 400.000 UC´s | 28 | 25 | 22 | 20 | 18 | 15 |
| ≤ 60.000 UC´s | 54 | 24 | 11 | 10 | 8 | 8 |

ANEXO II

| Grupo | Distribuidora | FER Limites / Ano | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | ≥ 2017 |
| > 400.000 UC´s | AES-SUL | 38 | 35 | 30 | 28 | 24 |
| | AMPLA | 50 | 40 | 30 | 28 | 26 |
| | BANDEIRANTE | 34 | 29 | 24 | 19<br>28 | 14<br>26 |
| | CEB-Dis | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| | CEEE-D | 13 | 13 | 13 | 12 | 12 |
| | CELESC-Dis | 45 | 40 | 30 | 28 | 26 |
| | CELG-D | 43 | 40 | 30 | 28 | 26 |

| Grupo | Distribuidora | FER Limites / Ano | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | ≥ 2017 |
| | CELPA | 36 | 34 | 30 | 28 | 26 |
| | CELPE | 39 | 34 | 30 | 26 | 22 |
| | CELTINS | 14 | 13 | 13 | 13 | 13 |
| | CEMAR | 39 | 34 | 29 | 23 | 18 |
| | CEMAT | 50 | 40 | 30 | 28 | 23 |
| | CEMIG-D | 12<br>46 | 12<br>40 | 12<br>30 | 12<br>28 | 12<br>26 |
| | COELBA | 15 | 14 | 14 | 14 | 13 |
| | COELCE | 21 | 18 | 16 | 13 | 12 |
| | COPEL-Dis | 37 | 33 | 29 | 26 | 22 |
| | COSERN | 35 | 33 | 30 | 27 | 25 |
| | CPFL Paulista | 46 | 40 | 30 | 28 | 22 |
| | CPFL Piratininga | 50 | 40 | 30 | 28 | 23 |
| | ELEKTRO | 50 | 40 | 30 | 28 | 26 |
| | Eletrobras Amazonas Energia | 50 | 40 | 30 | 28 | 26 |
| | Eletrobras Distribuição Alagoas | 50 | 40 | 30 | 28 | 16 |
| | Eletrobras Distribuição Piauí | 21 | 19 | 16 | 14 | 12 |
| | Eletrobras Distribuição Rondônia | 17 | 16 | 15 | 14 | 13 |
| | ELETROPAULO | 46 | 40 | 30 | 28 | 22 |
| | EMG | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| | ENERSUL | 50 | 40 | 30 | 28 | 25 |
| | EPB | 39 | 32 | 25 | 18 | 12 |
| | ESCELSA | 50 | 40 | 30 | 28 | 23 |
| | ESE | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| | LIGHT | 38 | 36 | 30 | 28 | 26 |
| | RGE | 50 | 40 | 30 | 28 | 26 |
| > 60.000 e ≤ 400.000 UC´s | CAIUÁ-D | 28 | 25 | 22 | 20 | 15 |
| | CEA | 28 | 25 | 22 | 20 | 18 |
| | CNEE | 28 | 25 | 22 | 16 | 15 |
| | CPFL Santa Cruz | 28 | 25 | 22 | 20 | 15 |
| | CPFL Sul Paulista | 28 | 25 | 22 | 15 | 15 |
| | DMED | 28 | 25 | 22 | 20 | 18 |
| | EBO | 28 | 25 | 22 | 18 | 15 |
| | EDEVP | 28 | 25 | 22 | 20 | 15 |
| | EEB | 28 | 25 | 22 | 20 | 15 |
| | Eletrobras Distribuição Acre | 28 | 25 | 22 | 20 | 18 |
| | Eletrobras Distribuição Roraima | 28 | 25 | 22 | 20 | 15 |
| | ELFSM | 28 | 25 | 19 | 15 | 15 |
| | ENF | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| | SULGIPE | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| ≤ 60.000 UC´s | CERR | 54 | 24 | 11 | 10 | 8 |
| | CFLO | 40 | 24 | 11 | 10 | 8 |

| Grupo | Distribuidora | FER Limites / Ano | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | ≥ 2017 |
| | CHESP | 9 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| | COCEL | 9 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| | COOPERALIANÇA | 54 | 24 | 11 | 10 | 8 |
| | CPFL Jaguari | 21 | 17 | 11 | 8 | 8 |
| | CPFL Leste Paulista | 17 | 14 | 11 | 9 | 8 |
| | CPFL Mococa | 14 | 13 | 11 | 10 | 8 |
| | DEMEI | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| | EFLJC | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| | EFLUL | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| | ELETROCAR | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| | FORCEL | 10 | 9 | 8 | 8 | 8 |
| | HIDROPAN | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| | IENERGIA | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| | MUX-Energia | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| | UHENPAL | 47 | 24 | 11 | 10 | 8 |

(Redação dada pela REN ANEEL 623 de 02.09.2014)

(Redação dada pela REN ANEEL 705 de 29.03.2016)

(Revogado pela REN ANEEL 794 DE 28.12.2017)