

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

PROCESSOS Nºs 48500.002383/98-51 e 48500.008871/00-11

**PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO
CONTRATO DE CONCESSÃO DE
DISTRIBUIÇÃO Nº 202/98-ANEEL, QUE
CELEBRAM A UNIÃO E A BANDEIRANTE
ENERGIA S.A., COM INTERVENIÊNCIA
DA COMPANHIA PIRATININGA DE
FORÇA E LUZ E DOS ACIONISTAS
CONTROLADORES DA BANDEIRANTE
ENERGIA S/A. E DA COMPANHIA
PIRATININGA DE FORÇA E LUZ**

A UNIÃO, doravante designada simplesmente Poder Concedente, no uso da competência que lhe confere o art. 21, inciso XII, alínea “b”, da Constituição Federal, por intermédio da AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, em conformidade com o disposto no inciso IV, art. 3º, da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, autarquia em regime especial, com sede no SGAN, Quadra 603, módulo “I”, Brasília, Distrito Federal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.270.669/0001-29, representada pelo seu Diretor-Geral, José Mário Mirando Abdo nos termos do inciso V, art. 10, Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, doravante designada simplesmente ANEEL, e BANDEIRANTE ENERGIA S.A., atual denominação da EBE – EMPRESA BANDEIRANTE DE ENERGIA S.A., com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, à Rua Bandeira Paulista nº 530, inscrita no CGC/MF sob o nº 02.302.100/0001-06, representada na forma de seu Estatuto Social pelo Diretor-Presidente JOAQUIM ARMANDO FERREIRA DA SILVA FILIPE e pelo Diretor Técnico AGOSTINHO GONÇALVES BARREIRA, doravante designada simplesmente BANDEIRANTE, com interveniência da ENERPAULO - ENERGIA PAULISTA LTDA, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, à Avenida Paulista, 2.300, 6 ANDAR, Conjunto 62 e 64, Cerqueira César, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.594.875/0001-94, representada na forma de seu Estatuto Social por seu Diretor Vice-Presidente EDUARDO JOSÉ BERNINI e pelo Diretor Executivo ANTÔNIO MANUEL GARCIA, da DRAFT I PARTICIPAÇÕES S.A., com sede na cidade de Campinas, Estado de São Paulo, à Rua Jorge de Figueiredo Corrêa nº 1632, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.429.143/0001-49, representada na forma de seu Estatuto Social por seu Diretor-Presidente WILSON P. FERREIRA JÚNIOR e pelo Diretor Administrativo-Financeiro OTÁVIO CARNEIRO DE REZENDE, neste instrumento designados simplesmente ACIONISTAS CONTROLADORES, detentores do bloco de controle equivalente a 97,75% (noventa e sete vírgula setenta e cinco por cento) das ações com direito a voto, e, na qualidade de interveniente anuente, a COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, à Rua Ramos Batista nº-444, Vila Olímpia, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.172.213/0001-51, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social por seu Diretor-Presidente WILSON P. FERREIRA JÚNIOR e pelo Diretor Financeiro e de Relações com Investidores OTÁVIO CARNEIRO DE

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

REZENDE, doravante designada simplesmente PIRATININGA, tendo em vista o disposto no inciso II, art. 26, da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995, no art. 27 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, no inciso XII, art. 4º, Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, o que consta do Processo nº 48500.008871/00-11, e considerando que:

(i) em 23 de outubro de 1998 a BANDEIRANTE e a União, esta por intermédio da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, firmaram o Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica nº 202/98 – ANEEL, no qual foi regulada a exploração, pela BANDEIRANTE, das concessões a ela outorgadas pelo Decreto de 5 de outubro de 1998, publicado no Diário Oficial da União de 6 de outubro de 1998, em conformidade com a Resolução ANEEL nº 72, de 25 de março de 1998;

(ii) em 19 de dezembro de 2000 a BANDEIRANTE, a PIRATININGA, a DRAFT I e a ENERPAULO formalizaram requerimento junto à ANEEL visando obter anuência à operação de cisão parcial da BANDEIRANTE, com a versão da parcela cindida de seu patrimônio para a PIRATININGA, e conseqüente transferência parcial da concessão outorgada;

(iii) a operação de cisão parcial proposta pela BANDEIRANTE, após análise e considerações específicas da ANEEL, foi submetida à Audiência Pública no período de 16 de julho a 7 de agosto de 2001, oportunidade em que mereceu a apreciação por parte de todos os interessados, cujo resultado foi considerado no processo de anuência da referida operação, conforme os termos da Resolução ANEEL nº 336, de 16 de agosto de 2001; e

(iv) em 1º de outubro de 2001, na Assembléia-Geral Extraordinária dos Acionistas da BANDEIRANTE, foi aprovada a referida operação de cisão parcial, e, na Assembléia-Geral Extraordinária dos Acionistas da PIRATININGA, a incorporação ao capital desta sociedade da parcela cindida da BANDEIRANTE; por este instrumento, na melhor forma de direito, as partes têm entre si ajustado o presente TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA Nº 202/98 – ANEEL (“TERMO ADITIVO”), pelas condições e cláusulas a seguir indicadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente TERMO ADITIVO tem por objeto formalizar a anuência à cisão parcial da concessão outorgada à EBE – Empresa Bandeirante de Energia S.A., atualmente denominada BANDEIRANTE Energia S.A (BANDEIRANTE), em conseqüência do processo de cisão aprovado pela Resolução ANEEL nº 336, de 16 de agosto de 2001, com a transferência à Companhia Piratininga de Força e Luz (PIRATININGA) de parcela da área de concessão da BANDEIRANTE e respectivos ativos, nos termos previstos neste instrumento e na mencionada Resolução.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO REAGRUPAMENTO DE ÁREAS

Em decorrência da cisão e transferência parcial da concessão outorgada à BANDEIRANTE, os Municípios reagrupados e individualizados, conforme consta no Anexo I do CONTRATO DE CONCESSÃO DE DISTRIBUIÇÃO Nº 202/98- ANEEL, passam a compor a nova área de atuação das concessionárias de acordo com a especificação a seguir:

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

ÁREA REAGRUPADA I
RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS QUE COMPÕEM A ÁREA DE CONCESSÃO DA
BANDEIRANTE ENERGIA S.A.

RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS		
1. Alto do Tietê		2. Vale do Paraíba
- Biritiba Mirim	- Aparecida	- São José dos Campos
- Ferraz de Vasconcelos	- Caçapava	- Pindamonhangaba
- Guararema	- Cachoeira Paulista	- Potim
- Guarulhos	- Canas	- Roseira
- Mogi das Cruzes	- Cruzeiro	- Santa Branca
- Poá	- Guaratinguetá	- Taubaté
- Salesópolis	- Jambuí	- Tremembé
- Suzano	- Lorena	- Caraguatatuba
- Itaquaquecetuba	- São Sebastião	- Monteiro Lobato
		- Jacareí

ÁREA REAGRUPADA II
RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS QUE COMPÕEM A ÁREA DE CONCESSÃO DA
COMPANHIA PIRATINGA DE FORÇA E LUZ

RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS		
1. Oeste		2. Baixada Santista
- Alumínio	- Louveira	- Cubatão
- Araçariguama	- Mairinque	- Santos
- Araçoiaba da Serra	- Porto Feliz	- São Vicente
- Boituva	- Salto	- Praia Grande (atendimento parcial)
- Campo Limpo Paulista	- Salto de Pirapora	- Guarujá (atendimento parcial do Distrito de Vicente de Carvalho)
- Capela do Alto	- São Roque	
- Ibiúna	- Sorocaba	
- Indaiatuba	- Várzea Paulista	
- Iperó	- Vinhedo	
- Itu	- Votorantim	
- Itupeva		
- Jundiaí		

Primeira Subcláusula – Fica substituído o Anexo I, a que se refere o Contrato de Concessão nº 202/98-ANEEL, pelo Anexo I deste Aditivo, em relação aos Municípios que passam a compor a área de concessão da BANDEIRANTE (Área Reagrupada I).

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Segunda Subcláusula – A área de concessão da PIRATININGA passa a ser composta pelos Municípios relacionados no Anexo I do contrato respectivo, conforme “Área Reagrupada II” que o compõe.

Terceira Subcláusula – As disposições do Anexo III, a que alude o Contrato de Concessão nº 202/98-ANEEL, ficam substituídas pelas integrantes do Anexo III deste, aplicável à BANDEIRANTE e a PIRATININGA.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES VINCULADAS À CISÃO

A BANDEIRANTE e a PIRATININGA ficam cientes e obrigadas a cumprir integralmente os requisitos a seguir estabelecidos, os quais passam a fazer parte integrante do Contrato de Concessão nº 202/98 – ANEEL, firmado em 23 de outubro de 1998, nos termos das seguintes Subcláusulas.

Primeira Subcláusula – Fica incluída, na Cláusula Quinta do CONTRATO, a Sétima e Oitava Subcláusulas com as seguintes disposições:

“Sétima Subcláusula – A BANDEIRANTE e a PIRATININGA deverão manter os padrões de qualidade na prestação dos serviços concedidos, atualmente identificados na área de concessão da BANDEIRANTE, respeitados os parâmetros mínimos fixados nos respectivos Contratos de Concessão e regulamentos específicos da ANEEL.

Oitava Subcláusula – O eventual fechamento de agências de atendimento a consumidores e postos de arrecadação fica condicionado à manifestação favorável do Conselho de Consumidores das concessionárias e posterior anuência formal da Comissão de Serviços Públicos de Energia do Estado de São Paulo – CSPE, na qualidade de entidade delegada da ANEEL.”

Segunda Subcláusula – Fica incluída, na Cláusula Sétima do CONTRATO, a Décima-Sétima e Décima-Oitava Subcláusulas com as seguintes disposições:

“Décima-Sétima Subcláusula – Os procedimentos de revisão e reajuste tarifários deverão cumprir os seguintes requisitos específicos:

I – para fins de identificação dos custos específicos de estruturação da operação de cisão, será estabelecido o percentual de participação destes nas despesas do serviço público de energia elétrica da BANDEIRANTE, apuradas com base no balanço de cisão, sendo o mesmo adotado como parâmetro mínimo para exclusão dos efeitos sobre as tarifas a serem homologadas, por ocasião dos reajustes tarifários de outubro de 2001 e de 2002, bem como da revisão tarifária de 2003, para as duas concessionárias resultantes da cisão;

II – para fins de identificação dos custos decorrentes da cisão (pessoal, material, serviços de terceiros, depreciação e outros), será estabelecido o percentual de participação destes custos nas despesas do serviço público de energia elétrica projetadas pela BANDEIRANTE, constantes do processo de cisão, sendo o mesmo adotado como parâmetro mínimo para exclusão dos efeitos sobre as tarifas a serem homologadas, por ocasião das 3 (três) próximas revisões tarifárias, bem como dos reajustes nos períodos fixados na alínea “b” deste inciso, de acordo com as proporções a seguir, aplicável às duas concessionárias resultantes da cisão:

a) 100% (cem por cento), 67% (sessenta e sete por cento) e 33% (trinta e três por cento), respectivamente; e,

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

b) para os reajustes tarifários: 100% (cem por cento) no período de 2001 a 2006, 67% (sessenta e sete por cento) no período de 2008 a 2010, e 33% (trinta e três por cento) no período de 2012 a 2014;

III – por ocasião dos reajustes tarifários anuais, ressalvado o de outubro de 2001, até a primeira revisão tarifária de outubro de 2003, serão calculados os Índices de Reajuste Tarifário – IRT's da BANDEIRANTE e da PIRATININGA aplicando-se, para ambas, o índice de menor valor apurado;

IV – quando da primeira revisão tarifária da BANDEIRANTE, prevista para outubro de 2003, será aplicado, para ambas, o menor índice de reposicionamento tarifário apurado entre a BANDEIRANTE e a PIRATININGA;

V – o reajuste tarifário de outubro de 2001 será homologado com base nos dados e parâmetros apresentados pela BANDEIRANTE, nos termos do Contrato de Concessão nº 202/98, e as novas tarifas serão praticadas pela BANDEIRANTE e pela PIRATININGA.

Décima-Oitava Subcláusula – Os requisitos estabelecidos na Subcláusula anterior, em nenhuma hipótese, serão considerados para efeito de avaliação do equilíbrio econômico-financeiro das concessões, inclusive quando das revisões tarifárias, em função do que os acionistas controladores de ambas as concessionárias aceitam assumir os efeitos decorrentes.

Terceira Subcláusula – Transforma-se a Subcláusula Única da Cláusula Décima Segunda do CONTRATO em Primeira Subcláusula e inclui-se, após esta, a Segunda Subcláusula no seguinte termo:

“Segunda Subcláusula – A BANDEIRANTE e a PIRATININGA deverão elaborar rotinas de controle interno que demonstrem, em separado, os custos da cisão e seus efeitos, sintetizando-os em demonstrativos mantidos à disposição da fiscalização da ANEEL.”

Quarta Subcláusula – A PIRATININGA, concessionária que incorporará parcela do patrimônio da BANDEIRANTE em decorrência do processo de cisão, declara conhecer o inteiro teor do CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA Nº 202/98-ANEEL, firmado em 23 de outubro de 1998, comprometendo-se a cumprir todas as cláusulas e condições do referido instrumento, assim como a assinar o respectivo Contrato de Concessão com a UNIÃO FEDERAL, representada pela ANEEL, o qual refletirá integralmente os direitos e deveres contemplados no aludido Contrato.

Quinta Subcláusula – A partir da data de assinatura deste Aditivo, a PIRATININGA sub-roga-se em todas as obrigações e direitos previstos no CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA Nº 202/98 – ANEEL, relativamente à sua área de concessão.

CLÁUSULA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES RATIFICADAS

Ratificam-se todas as demais cláusulas e condições do CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA Nº 202/98-ANEEL, firmado em 23 de outubro de 1998, desde que não tenham sido expressamente modificadas por este TERMO ADITIVO.

CLÁUSULA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO E REGISTRO DO TERMO ADITIVO

Dentro dos 20 (dias) que se seguirem à sua assinatura, a BANDEIRANTE e a PIRATININGA providenciarão a publicação, no Diário Oficial da União e do Estado de São Paulo, do extrato deste Termo Aditivo, o qual será registrado e arquivado na ANEEL.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Assim, havendo sido ajustado, fizeram as partes lavrar o presente instrumento em 4 (quatro) vias, de igual teor e forma, que são assinadas pela ANEEL, pela BANDEIRANTE, pelos ACIONISTAS CONTROLADORES e pela PIRATININGA, juntamente com as testemunhas abaixo identificadas, para que produza os devidos efeitos legais.

Brasília - DF, em de de 2002

PELA ANEEL:

JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO
Diretor-Geral

PELA BANDEIRANTE ENERGIA S.A.

JOAQUIM FERREIRA DA SILVA FILIPE
Diretor Presidente

AGOSTINHO GONÇALVES BARREIRA
Diretor Técnico

PELA ENERPAULO – ENERGIA PAULISTA LTDA.

EDUARDO JOSÉ BERNINI
Diretor Vice-Presidente

ANTÔNIO MANUEL GARCIA
Diretor Executivo

PELA COMPANHIA PIRANTINGA DE FORÇA E LUZ

WILSON P. FERREIRA JÚNIOR
Diretor Presidente

OTÁVIO CARNEIRO DE REZENDE
Diretor Financeiro e de Relações com
Investidores

PELA DRAFT I PARTICIPAÇÕES S.A.

WILSON P. FERREIRA JÚNIOR
Diretor Presidente

OTÁVIO CARNEIRO DE REZENDE
Diretor Administrativo-Financeiro

TESTEMUNHAS:

Nome: **Thomas Daniel Brull**
CPF: 664.569.088-68

Nome: **Isaac Pinto Averbuch**
CPF: 264.530884-87

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

ANEXO I

ÁREA DE ATUAÇÃO DA BANDEIRANTE ENERGIA S.A (BANDEIRANTES)

RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS QUE COMPÕEM A ÁREA DE CONCESSÃO DA
BANDEIRANTE ENERGIA S.A.

RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS		
1. Alto do Tietê	2. Vale do Paraíba	
- Biritiba Mirim	- Aparecida	- São José dos Campos
- Ferraz de Vasconcelos	- Caçapava	- Pindamonhangaba
- Guararema	- Cachoeira Paulista	- Potim
- Guarulhos	- Canas	- Roseira
- Mogi das Cruzes	- Cruzeiro	- Santa Branca
- Poá	- Guaratinguetá	- Taubaté
- Salesópolis	- Jambeiro	- Tremembé
- Suzano	- Lorena	- Caraguatatuba
- Itaquaquecetuba	- São Sebastião	- Monteiro Lobato
		- Jacareí

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

ANEXO II

CONTRATO DE CONCESSÃO DA EBE – EMPRESA BANDEIRANTE DE ENERGIA S.A.

TARIFAS DE FORNECIMENTO

**(APROVADA PELA PORTARIA DANAEE Nº 96, DE 07/04/97,
PUBLICADA NO D.O.U. DE 08/04/97)**

ANEXO – II

TARIFA DE FORNECIMENTO

(aprovada pela Portaria nº 96, de 07/04/97, publicada no D.O.U. de 08/04/97)

QUADRO A

TARIFA CONVENCIONAL		
SUBGRUPO	DEMANDA	CONSUMO
	(R\$/kW)	(R\$MWh)
A2 (88 a 138 kV)	12,79	32,18
A3 (69 kV)	13,79	34,69
A3a (30 kV a 44 kV)	4,79	70,02
A4 (2,3 kV a 25 kV)	4,96	72,60
AS (Subterrâneo)	7,31	75,98
B1-RESIDENCIAL:	-	132,67
B1-RESIDENCIAL BAIXA RENDA:	-	-
Consumo mensal até 30 kWh	-	46,44
Consumo mensal de 31 a 100 kWh	-	79,60
Consumo mensal de 101 a 200 kWh	-	119,41
Consumo mensal de 201 a 220 kWh	-	132,67
B2-RURAL	-	82,58
B2-COOPERATIVA DE ELETRIFICAÇÃO RURAL	-	58,34
B2-SERVIÇO PÚBLICO DE IRRIGAÇÃO	-	75,93
B3-DEMAIS CLASSES	-	131,74
B4-ILUMINAÇÃO PÚBLICA:	-	-
B4a - Rede de Distribuição	-	67,88
B4b - Bulbo da Lâmpada	-	74,50
B4c - Nível de IP acima do Padrão	-	110,35

QUADRO B

TARIFA HORO-SAZONAL AZUL		
SEGMENTO HORÁRIO SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)	
	PONTA	FORA DE PONTA
A1 (230 kV ou mais)	7,50	1,57
A2 (88 a 138 kV)	8,07	1,87
A3 (69 kV)	10,81	2,94
A3a (30 a 44 kV)	12,62	4,23
A4 (2,3 a 25 kV)	13,11	4,37
AS (Subterrâneo)	13,71	6,71

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

QUADRO C

TARIFA HORO-SAZONAL AZUL		
SEGMENTO SAZONAL SUBGRUPO	CONSUMO (R\$/MWh)	
	PONTA	
	SECA	UMIDA
A1	42,69	37,34
A2	45,24	42,21
A3	51,25	45,45
A3a	82,89	76,73
A4	85,95	79,54
AS (Sub)	89,94	93,24
	FORA DE PONTA	
	SECA	UMIDA
	A1	30,20
A2	32,42	29,74
A3	35,31	30,47
A3a	39,42	34,83
A4	40,87	36,11
AS (Sub)	42,77	37,79

QUADRO D

TARIFA DE ULTRAPASSAGEM - HORO-SAZONAL AZUL		
SEGMENTO HORO-SAZONAL SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)	
	PONTA	FORA DE PONTA
	SECA OU ÚMIDA	SECA OU ÚMIDA
A1 (230 kV ou mais)	27,80	5,83
A2 (88 a 138 kV)	29,86	6,82
A3 (69 kV)	40,11	10,97
A3a (30 a 44 kV)	42,53	14,17
A4 (2,3 a 25 kV)	39,31	13,11
AS (Subterrâneo)	41,13	20,09

QUADRO E

TARIFA HORO-SAZONAL VERDE	
SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)
A3a (30 a 44 kV)	4,23
A4 (2,3 a 25 kV)	4,37
AS (Subterrâneo)	6,71

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

QUADRO F

TARIFA HORO-SAZONAL VERDE		
SEGMENTO HORO-SAZONAL SUBGRUPO	CONSUMO (R\$/MWh)	
	PONTA	
	SECA	UMIDA
A3a	375,14	368,97
A4	388,92	382,54
AS (Subterrâneo)	406,99	400,32
	FORA DE PONTA	
	SECA	UMIDA
	A3a	39,42
A4	40,87	36,11
AS (Subterrâneo)	42,77	37,79

QUADRO G

TARIFA DE ULTRAPASSAGEM - HORO-SAZONAL VERDE	
SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)
	PERÍODO SECO OU UMIDO
A3a (30 a 44 kV)	14,17
A4 (2,3 a 25 kV)	13,11
AS (Subterrâneo)	20,09

QUADRO H

TARIFA DE ETST	
SUBGRUPO	CONSUMO (R\$/MWh)
A1 e a2	11,03
A3	12,50
A3a	13,21
A4 e AS	12,91

QUADRO I

TARIFA DE EMERGENCIA – AUTOPRODUTOR		
SUBGRUPO	DEMANDA	CONSUMO
	(R\$/kW.ANO)	(R\$/MWh)
A2 (88 a 138 Kv) HORO-SAZONAL AZUL	30,66	134,62
A3 (69 kV) HORO-SAZONAL AZUL	31,42	189,22
A3a (30 a 44 kV) HORO-SAZONAL AZUL	35,60	198,15
A3a (30 a 44 kV) HORO-SAZONAL VERDE	8,90	198,15
A4 (2,3 a 25 kV) HORO-SAZONAL AZUL	32,91	183,22
A4 (2,3 a 25 kV) HORO-SAZONAL VERDE	8,22	183,22

PROCURADORIA GERAL/ANEEL VISTO	
--------------------------------------	--

QUADRO J

DESCONTOS PERCENTUAIS		
UNIDADE CONSUMIDORA	DEMANDA	CONSUMO
RURAL – GRUPO A	10,00	10,00
COOPERATIVAS - GRUPO A	50,00	50,00
AGUA, ESGOTO E SANEAMENTO - GRUPO A	15,00	15,00
AGUA, ESGOTO E SANEAMENTO - GRUPO B	-	15,00

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

ANEXO III

CONTRATO DE CONCESSÃO DA BANDEIRANTE ENERGIA S/A

QUALIDADE NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

ANEXO III

Qualidade no Fornecimento de Energia Elétrica

I - CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A sistemática de controle da qualidade do fornecimento de energia elétrica, aqui descrita, será implementada em etapas sucessivas, sendo contemplados três enfoques: a qualidade do produto, a qualidade do serviço e a qualidade do atendimento comercial.

O controle da qualidade será executado considerando indicadores e padrões individuais e coletivos, sendo que as violações dos padrões definidos poderão gerar penalidades em favor dos consumidores, assim como penalidades que deverão ser recolhidas ao órgão regulador.

Os procedimentos para coleta, análise e encaminhamento dos indicadores ao órgão regulador estão apresentados nos Apêndices A, B, C, D e E, válidos para as etapas de implementação detalhadas a seguir.

Para a adequada compreensão do exposto neste documento, deve-se considerar as seguintes definições:

- | | |
|--|---|
| Unidade Consumidora atendida em tensão de distribuição | - Unidade Consumidora que recebe energia elétrica de uma concessionária de distribuição em rede elétrica com tensão nominal inferior a 69 kV. |
| Unidade Consumidora atendida em alta tensão | - Unidade Consumidora que recebe energia elétrica de uma concessionária de distribuição em rede elétrica com tensão nominal igual ou superior a 69 kV. |
| Unidade Consumidora atendida em média tensão | - Unidade Consumidora que recebe energia elétrica de uma concessionária de distribuição em rede elétrica com tensão nominal maior que 1 kV e menor que 69 kV. |
| Unidade Consumidora atendida em baixa tensão | - Unidade Consumidora que recebe energia elétrica de uma concessionária de distribuição em rede elétrica com tensão nominal igual ou inferior a 1 kV. |

II - ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO

a) Para os indicadores e padrões da qualidade de serviço e do produto, seu controle será implementado e exercido em etapas sucessivas, descritas a seguir:

- **Etapa de transição** – Nesta etapa, que se estenderá até a data da 1ª revisão periódica das tarifas, conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº 528, de 03/12/2001, serão procedidos estudos de metodologias para controle da qualidade da forma de onda e de fenômenos transitórios. Deste

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

modo, a BANDEIRANTE deverá dispor de informações, medições e dados necessários para a realização desses estudos.

- **Etapa de maturidade** – Nesta etapa, que se inicia após a 1º revisão periódica das tarifas, será dada continuidade ao controle dos indicadores da legislação vigente e daqueles cuja base histórica foi preparada na etapa de transição. Iniciar-se-á a aplicação das metodologias para controle da qualidade da forma de onda e de fenômenos transitórios.
- b) para os indicadores e padrões da qualidade do atendimento comercial, seu controle será implementado e exercido em uma única etapa, descrita a seguir:
- **Etapa de maturidade** – Nesta etapa, que se estenderá durante todo o período da concessão, será mantido o controle dos indicadores e os padrões definidos.

III - INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DE SERVIÇO

III.1 - Indicadores para a Etapa de Transição

Os indicadores referentes à BANDEIRANTE como um todo e respectivos conjuntos de unidades consumidoras, são expressos através de valores médios mensais, trimestrais, quando for o caso, e anuais, devendo ser apurados pela BANDEIRANTE e enviados mensalmente ou trimestralmente, conforme especificado, pelo órgão regulador.

Os indicadores individuais são controlados pelo consumidor ou, através de auditorias, pelo órgão regulador.

A BANDEIRANTE deverá manter, à disposição dos interessados, registros de reclamações dos consumidores.

a) **Nível de Tensão**

Os níveis de tensão serão regulados conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

b) **DEC e FEC - Duração e Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora**

Os indicadores de continuidade DEC e FEC, para cada um de seus conjuntos de unidades consumidoras, são os definidos conforme Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, e constantes da Resolução ANEEL nº 492, de 07/12/2000, ou outra que a substitua, considerando interrupções com duração maior ou igual a 1 (um) minuto. Seu controle será realizado considerando-se os conjuntos de unidades consumidoras e a BANDEIRANTE como um todo, sendo apurados de conformidade com o estabelecido na referida Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, e no Apêndice B.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Deverão ser apurados mensalmente, para cada um desses indicadores, tanto para os conjuntos como para a BANDEIRANTE como um todo, valores mensais correspondentes ao mês anterior, trimestrais correspondentes aos trimestres civis e os anuais, correspondentes aos doze meses anteriores.

Os indicadores DEC e FEC deverão ser desagregados em interrupções afetas:

- ao sistema de distribuição da própria BANDEIRANTE, separadas em interrupções programadas e não programadas;
- ao sistema de alta tensão/transporte da própria BANDEIRANTE, incluídas subestações;
- ao sistema de suprimento de energia externo à BANDEIRANTE.

c) FMA, TMA e T90% - Frequência Média, Tempo Médio e Tempo 90% de Atendimento de Emergência

O controle desses indicadores será realizado para a BANDEIRANTE como um todo, considerando somente as unidades consumidoras atendidas em tensão de distribuição, nas áreas urbana e rural separadamente, sendo apurados de conformidade com o estabelecido no Apêndice C. Os valores mensais e anuais de cada um desses indicadores, referidos respectivamente ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente.

d) TA - Tempo de Atendimento

Os tempos de atendimento serão controlados através de auditorias, motivadas ou não por reclamações de consumidores.

e) DIC e FIC - Duração e Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora

Os indicadores DIC e FIC serão controlados através de auditorias motivadas ou não por reclamações de consumidores.

Sempre que solicitado pelo órgão regulador ou por um determinado consumidor, a BANDEIRANTE deverá apurar o DIC e o FIC anuais, referidos ao último ano civil e aos últimos 12 meses, bem como o DIC e o FIC mensais e trimestrais, para o mesmo período, obedecidos os procedimentos constantes da Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, e do Apêndice D.

f) FEV –Frequência Equivalente de Violação de Tensão e FDT – Função Distribuição de Tensão

Até o ano de 2002, os indicadores FDT e FEV, para a BANDEIRANTE como um todo, deverão ser apurados a partir de medições amostrais de tensão de fornecimento, de conformidade com o estabelecido no Apêndice A e encaminhados trimestralmente ao órgão regulador.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

III.2 - Indicadores para a Etapa de Maturidade

Ao final da etapa de transição, todos os indicadores de interesse estarão disponíveis com o grau de desagregação desejado. Nesta etapa, os padrões a serem exigidos permitirão à BANDEIRANTE atingir o nível desejado de excelência na qualidade do fornecimento.

A tabela abaixo apresenta a relação de indicadores a serem controlados:

a) já definidos

Indicador	Abrangência	Período de Apuração
Nível de Tensão	Individual	Reclamação ou Auditoria
DIC	Individual	Reclamação ou Auditoria
FIC	Individual	Reclamação ou Auditoria
TA	Individual	Reclamação ou Auditoria
DEC	BANDEIRANTE / Conjuntos de Unidades Consumidoras	Mensal/Trimestral/Anual
FEC	BANDEIRANTE / Conjuntos de Unidades Consumidoras	Mensal/Trimestral/Anual
TMA	BANDEIRANTE	Mensal/Anual
FMA	BANDEIRANTE	Mensal/Anual
T90%	BANDEIRANTE	Mensal/Anual

b) a definir

Indicador	Abrangência e Período de Apuração
Variações temporárias de frequência	A definir
Conteúdo harmônico	A definir
Interrupção de curta duração	A definir
Flutuação de tensão	A definir
Desequilíbrios de tensão	A definir
Variação de tensão de curta duração	A definir
Variação de tensão de longa duração	A definir
Variação momentânea de tensão	A definir
Perdas técnicas	A definir

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

IV - PADRÕES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DE SERVIÇO

IV.1 - Padrões para a Etapa de Transição

a) Níveis de Tensão

Os níveis de tensão serão regulados conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

b) DEC e FEC - Duração e Frequência Equivalentes de Interrupção por Unidade Consumidora

Os padrões estabelecidos para indicadores de continuidade a serem respeitados mensalmente, trimestralmente e anualmente, para períodos preestabelecidos foram designados como metas de continuidade baseado na Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

As metas anuais e mensais de DEC e FEC, para a BANDEIRANTE como um todo serão as constantes da tabela abaixo:

Área de Apuração	Padrão	DEC (horas)	FEC (interrupções por unidade consumidora)
BANDEIRANTE	Anual	13,00	11,00
	Mensal	2,17	1,83

As metas anuais, trimestrais e mensais de DEC e FEC, para os anos de 2001 a 2003 para os conjuntos de unidades consumidoras definidos para a BANDEIRANTE, foram obtidos obedecendo aos procedimentos estabelecidos na Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, e os limites fixados pela Resolução ANEEL nº 492, de 07/12/2000, estando os valores anuais apresentados abaixo:

Conjunto de Unidades Consumidoras	DEC (horas)			FEC (interrupções)		
	2001	2002	2003	2001	2002	2003
Aparecida-Roseira-Guará-Potim	7	7	7	7	7	7
B. Mirim-Salesópolis-Guararema-Santa Branca-Jambeiro	22	20	18	16	15	14
Caçapava	8	8	8	8	8	8
Guarulhos Leste	23	20	17	15	13	11
Guarulhos Oeste	14	13	11	10	9	8
Itaquaquecetuba	24	22	20	16	15	14
Jacareí	8	8	8	9	8	8
Litoral Norte	13	12	11	13	12	10
Lorena-Cruzeiro-Cahoeira-Canas	9	8	8	9	8	8
Mogi das Cruzes	19	16	14	12	11	10

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Conjunto de Unidades Consumidoras	DEC (horas)			FEC (interrupções)		
	2001	2002	2003	2001	2002	2003
Mogi das Cruzes Rural	36	31	27	20	18	17
Pindamonhangaba-Tremembé	16	15	14	11	11	11
Poa-Ferraz	22	20	19	14	13	13
São Jose dos Campos	9	8	8	10	8	8
São José Rural	21	19	18	13	12	11
Suzano	22	20	19	15	14	13
Taubaté	8	8	7	8	8	7

Os valores das metas trimestrais e mensais de DEC e FEC, para os conjuntos de unidades consumidoras, corresponderão, respectivamente, a 60% (sessenta por cento) e 30% (trinta por cento) dos valores anuais, conforme previsto pela Resolução ANEEL nº492, de 07/12/2000.

Ainda para os conjuntos de unidades consumidoras, para padrões anuais de DEC e de FEC iguais ou inferiores a, respectivamente, 8 (oito) horas e 6 (seis) interrupções, ficam assegurados os limites mínimos de 2,5 (duas e meia) horas e de 2 (duas) interrupções para as correspondentes metas mensais, previstos também pela Resolução ANEEL nº492, de 07/12/2000.

c) FMA, TMA e T90% - Frequência Média, Tempo Médio e Tempo 90% de Atendimento de Emergência

Os padrões de FMA e TMA para a BANDEIRANTE como um todo, não deverão ultrapassar os limites constantes da tabela abaixo, definidos para unidades consumidoras localizadas nas áreas urbana e rural:

Padrão	Anual		Mensal	
	Área Urbana	Área Rural	Área Urbana	Área Rural
FMA	803	1800	94	211
TMA	82	128	115	180
T90%	164	269	230	377

d) TAI - Tempo de Atendimento Individual

O Tempo de Atendimento Individual não poderá ultrapassar os seguintes limites:

- Unidades consumidoras atendidas em tensão inferior a 69 kV, localizadas na área urbana: 12 horas;
- Unidades consumidoras atendidas em tensão inferior a 69 kV, localizadas na área rural: 15 horas;
- Unidades consumidoras atendidas em tensão igual ou superior a 69 kV: 2 horas.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

e) DIC e FIC - Duração e Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora

As metas anuais, trimestrais e mensais de DIC e FIC para os anos 2001 e 2002, obedecerão ao estabelecido nas tabelas abaixo:

DIC – Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora (horas)

Unidades consumidoras	Ano de 2001			Ano de 2002		
	Anual	Trim.	Mensal	Anual	Trim.	Mensal
Situadas em área não urbana e atendidas em tensão igual ou inferior a 1 kV	90	54	36	90	48	36
Situadas em área urbana e atendidas em tensão igual ou inferior a 1 kV	50	36	20	50	32	20
Situadas em área não urbana e atendidas por sistema aéreo em tensão inferior a 69 kV e superior a 1 kV	72	28,80	21,60	64	25,60	19,20
Situadas em área urbana e atendidas por sistema aéreo em tensão inferior a 69 kV e superior a 1 kV	35	28,80	14	35	25,60	14
Atendidas por sistema aéreo em tensão inferior a 230 kV e igual ou superior a 69 kV	6	6	4	6	6	4

FIC – Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora (ocorrências)

Unidades consumidoras	Ano de 2001			Ano de 2002		
	Anual	Trim.	Mensal	Anual	Trim.	Mensal
Situadas em área não urbana e atendidas em tensão igual ou inferior a 1 kV	40	36	12	40	36	12
Situadas em área urbana e atendidas em tensão igual ou inferior a 1 kV	30	29	12	30	26	12
Situadas em área não urbana e atendidas por sistema aéreo em tensão inferior a 69 kV e superior a 1 kV	40	26	12	40	23	12
Situadas em área urbana e atendidas por sistema aéreo em tensão inferior a 69 kV e superior a 1 kV	20	20	8	20	20	8
Atendidas por sistema aéreo em tensão inferior a 230 kV e igual ou superior a 69 kV	5	5	2	5	5	2

A partir de 01/01/2003 as metas de DIC e FIC anuais, trimestrais e mensais, obedecerão aos valores estabelecidos na Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

f) FEV e FDT - Frequência Equivalente de Violação de Tensão e Função Distribuição de Tensão

Os valores apurados de FEV e o produto da FDT – Função Distribuição de Tensão pela FCIT - Função Custo de Imperfeição de Tensão estarão limitados aos valores apresentados na tabela abaixo:

Ano	FEV (%)	FDT x FCIT (R\$ por MWh)
2001	36,39	23,42
2002	20,00	15,00

IV.2 - Padrões para a Etapa de Maturidade

Esta etapa é caracterizada pelo alcance do nível pleno de instrumentos, procedimentos e padrões para o completo controle da qualidade do fornecimento de energia elétrica.

a) Níveis de Tensão

Os níveis de tensão serão regulados conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

b) DEC, FEC, FMA, TMA e T90% - Duração e Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora, Frequência Média e Tempo Médio de Atendimento de Emergência e Tempo 90% de Atendimento de Emergência

Nesta etapa deverá ser verificada, considerando-se a BANDEIRANTE como um todo, a observância do menor dentre os seguintes valores anuais de DEC e FEC, referidos ao mês de dezembro:

- as correspondentes médias das médias anuais dos valores verificados no mês de dezembro de cada ano da etapa de transição, ponderadas pelos respectivos números de consumidores existentes ao final de cada um deles;
- as correspondentes médias das médias dos valores anuais verificados no mês de dezembro dos anos da etapa de transição, em todas as empresas concessionárias de distribuição de energia elétrica do Estado de São Paulo, ponderadas pelos respectivos números de consumidores existentes ao final do período;
- as metas vigentes durante a etapa de transição.

As metas mensais de DEC e FEC, para a BANDEIRANTE como um todo, corresponderão a 1/4 (um quarto) das metas anuais.

Para os conjuntos de unidades consumidoras, as metas anuais, trimestrais e mensais de DEC e FEC obedecerão ao estabelecido na Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

No que se refere a FMA e TMA, os correspondentes indicadores anuais, para a BANDEIRANTE como um todo, não deverão ultrapassar as suas próprias médias, referentes aos anos da etapa de transição, tomando-se os valores anuais obtidos ao término do mês de dezembro de cada um deles.

Se os valores apurados forem superiores aos padrões anuais vigentes durante a etapa de transição, serão mantidos estes últimos também para a etapa de maturidade.

Os padrões mensais de FMA e TMA corresponderão:

- para FMA - a 1,3 vezes o respectivo padrão anual, dividido por 12;
- para TMA - a 1,3 vezes o respectivo padrão anual.

Os padrões anuais e mensais de T90%, para a etapa de maturidade, são as correspondentes médias dos valores de T80% verificados na etapa de transição, para a BANDEIRANTE como um todo.

Se os valores apurados forem superiores aos padrões vigentes durante a etapa de transição, serão mantidos estes últimos também para a etapa de maturidade.

Os padrões mensais de T90% corresponderão a 1,3 vezes os respectivos padrões anuais.

c) **TAI - Tempo de Atendimento Individual**

O Tempo de Atendimento Individual não poderá ultrapassar os seguintes limites:

- Unidades consumidoras atendidas em tensão inferior a 69 kV, localizadas na área urbana: 10 horas;
- Unidades consumidoras atendidas em tensão inferior a 69 kV, localizadas na área rural: 12 horas;
- Unidades consumidoras atendidas em tensão igual ou superior a 69 kV: 2 horas.

d) **DIC e FIC - Duração e Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora**

As metas anuais, trimestrais e mensais de DIC e FIC, obedecerão ao estabelecido na Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

V - INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

Os indicadores relacionados a seguir deverão ser apurados de forma mensal - referidos ao mês anterior, e anual - referidos aos 12 (doze) meses imediatamente anteriores, sendo encaminhados ao órgão regulador de três em três meses, obedecidos aos procedimentos fixados no Apêndice E:

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- Tempo médio de ligação nova em baixa tensão;
- Tempo médio de religação em baixa tensão;
- Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentação de serviços na rede de distribuição para atendimento a novas ligações ou a alterações de carga;
- Tempo médio de execução de serviços na rede de distribuição, para atendimento a novas ligações ou alterações de carga, após apresentação do projeto e orçamento ao interessado e sua correspondente aprovação e pagamento, quando for o caso;
- Porcentagem de perdas comerciais.

Com base nestes indicadores o órgão regulador poderá fazer comunicados ou auditorias, quando verificar tendência de perda de qualidade ou de ultrapassagem de limites.

VI - PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

Os padrões regulamentares que deverão ser obedecidos estão apresentados nas tabelas a seguir.

O cumprimento dos citados padrões será aferido pelo órgão regulador através de auditorias por ela realizadas ou contratadas, em função das tendências observadas no histórico de indicadores coletados, de resultados desfavoráveis obtidos em pesquisas de opinião e de reclamações formuladas por consumidores.

Os prazos mencionados serão contados a partir do momento da solicitação do consumidor, quando fixados em horas, e a partir da data da solicitação, quando estabelecidos em dias úteis.

Padrões individuais de qualidade do atendimento comercial, para unidades consumidoras atendidas em tensão de distribuição

Descrição	Padrão
1a. Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em média tensão, excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, de necessidade de reforma ou ampliação da rede, de necessidade de construção de ramal subterrâneo ou de inadequação das instalações da unidade consumidora aos padrões técnicos da BANDEIRANTE.	5 dias úteis
1b. Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em baixa tensão, incluindo a vistoria que a aprovar e excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, de necessidade de reforma ou ampliação da rede, de necessidade de construção de ramal subterrâneo ou de inadequação das instalações da unidade consumidora aos padrões técnicos da BANDEIRANTE.	2 dias úteis

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Descrição	Padrão
2. Prazo máximo para o atendimento a pedidos de religação, após cessado o motivo da suspensão do fornecimento e pagos os débitos, prejuízos, taxas, multas e acréscimos incidentes.	24 horas
3. Prazo máximo para a comunicação dos resultados dos estudos, orçamentos, projetos e do prazo para início e conclusão das obras de distribuição, necessárias ao atendimento dos pedidos de ligação não cobertos nos itens 1.a e 1.b.	15 dias úteis
4. Prazo máximo para o início das obras referentes ao item anterior, após satisfeitas, pelo interessado, as condições gerais de fornecimento.	15 dias úteis
5. Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a indenização por danos em aparelhos elétricos provocados por problemas na rede da BANDEIRANTE, comprovados por análise técnica.	20 dias úteis
6. Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças a maior do cliente.	5 dias úteis
7. Prazo máximo para a religação de unidades consumidoras que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de energia elétrica.	4 horas
8. Prazo máximo para a regularização da medição, na ocorrência de defeitos no(s) medidor(es) instalado(s) na unidade consumidora.	2 dias úteis

Padrões individuais de qualidade do atendimento comercial, para unidades consumidoras atendidas em alta tensão

Descrição	Padrão
1. Prazo máximo para a apresentação, ao consumidor, de informações referentes à possibilidade e às condições de atendimento a pedidos de novas ligações, incluindo o tempo necessário para a conclusão de estudos, projetos e orçamentos e os prazos para início e fim de eventuais obras, após satisfeitas, pelo interessado, as condições gerais de fornecimento	20 dias úteis
2. Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças a maior do cliente.	5 dias úteis
3. Prazo máximo para a regularização da medição, na ocorrência de defeitos no(s) medidor(es) instalado(s) na unidade consumidora.	2 dias úteis

Para avaliação do cumprimento ou não dos padrões estabelecidos, não serão considerados os atrasos que ocorrerem devido a providências que dependam do consumidor.

VII - PENALIDADES E OUTRAS OBRIGAÇÕES

VII.1 - Penalidades

Os indicadores controlados, quando transgredirem padrões ou metas estabelecidos, gerarão penalidades à BANDEIRANTE, havendo dois grupos de degradação de qualidade:

- Grupo 1 - Fato Gerador: Violação de padrão de qualidade que afeta uma única unidade consumidora, visto individualmente.
 Penalidade: Pagamento, pela BANDEIRANTE, de multa específica conforme padrão não

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Grupo 2 -	Fato Gerador:	atendido, a ser paga ao consumidor afetado. Violação de padrão de qualidade que afeta um grupo de unidades consumidoras, ou transgressão de outras obrigações descritas.
	Penalidade:	O órgão regulador definirá o valor da penalidade a ser aplicada, conforme a gravidade da transgressão e das atenuantes e justificativas formuladas pela BANDEIRANTE, observado o disposto na Resolução ANEEL nº 318, de 06/10/1998.

As penalidades do Grupo 1, especificamente, deixarão de ser aplicadas no caso de acordo formal celebrado entre a BANDEIRANTE e o consumidor, em que se estabeleçam padrões de qualidade de serviço, produto ou atendimento comercial melhores que os fixados neste documento.

Outras penalidades também poderão ser convencionadas entre os consumidores e a BANDEIRANTE, de acordo com contratos celebrados entre as partes.

Tais contratos, obrigatoriamente, deverão ser submetidos à homologação do órgão regulador.

A aplicação das penalidades do Grupo 2 para os indicadores FMA, TMA e T90% considerarão uma tolerância de 5% na observância dos padrões definidos para a etapa de transição.

VII.2 - Penalidades para o descumprimento de Padrões de Qualidade de Serviço e do Produto

VII.2.1 - Penalidades do Grupo 1

Para os indicadores de qualidade de serviço e do produto, serão aplicadas penalidades do Grupo 1 para os casos de descumprimento dos padrões fixados para DIC, FIC, TAI e níveis de tensão.

Os critérios para cálculo e pagamento de penalidades pelo descumprimento dos padrões fixados para DIC e FIC obedecerão ao disposto pela Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua e, para níveis de tensão, o disposto na Resolução ANEEL nº 505 de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

A aplicação de penalidades para casos de ultrapassagem do valor padrão de TA, mensal, trimestral e anual, será calculada de acordo com a seguinte expressão:

$$\text{Penalidade} = \left(\frac{\text{TA}}{\text{TAI}} - 1 \right) \times \text{TAI} \times \frac{\text{CM}}{730h} \times k_{ei}, \text{ onde}$$

- TA = Tempo de Atendimento verificado, em horas;
- TAI = Tempo de Atendimento Individual, em horas;
- CM = Média dos valores líquidos das faturas de fornecimento mensais do consumidor afetado, relativas aos 3 (três) meses anteriores à ocorrência;
- 730h = Número médio de horas no mês;
- k_{ei} = Coeficiente de majoração, que variará de 10 a 20, sendo igual a 10 na etapa de transição.

A unidade consumidora que tiver TA - Tempo de Atendimento superior ao padrão TAI - Tempo de Atendimento Individual, será ressarcido pela BANDEIRANTE como apresentado acima.

No caso de ocorrência de desligamento e havendo transgressão do indicador DMIC com correspondente penalidade, será aplicada penalidade de maior valor dentre à referente ao DMIC e ao TAI.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Entende-se por valor líquido da fatura, a definição dada pela Resolução ANEEL nº 456, de 29/11/2000.

A BANDEIRANTE terá o prazo de 20 dias para pagamento da penalidade estipulada ao consumidor, podendo esta ser abatida da fatura de energia elétrica do consumidor. Neste caso, se o valor da penalidade for superior ao valor da fatura, as parcelas restantes poderão ser abatidas das faturas subsequentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis ao interessado. Todos os valores deverão ser discriminados nas respectivas faturas.

VII.2.2 - Penalidades do Grupo 2

A superação de qualquer uma das metas de DEC e FEC mensais - correspondentes ao mês anterior, trimestrais - correspondentes ao trimestre civil anterior ou anuais - correspondentes ao ano civil, bem como de padrões de FMA, TMA e T90% mensais ou anuais, implicará em multa aplicável pelo órgão regulador, cujo valor será o maior dentre os valores calculados, utilizando-se, para DEC e FEC, o disposto pela Resolução ANEEL nº 318, de 06/10/1998, e, para o caso de FMA, TMA e T90%, as seguintes expressões:

a) Para FMA e TMA

$$\text{Penalidade} = \left(\frac{\text{INDv}}{\text{INDp}} - k \right) \times \text{TMAp} \times \frac{\text{FM}}{730h} \times k_{ei}$$

b) Para T90%

$$\text{Penalidade} = \left(\frac{\text{INDv}}{\text{INDp}} - k \right) \times \text{T90\%p} \times \frac{\text{FM}}{730h} \times k_{ei}, \text{ onde}$$

INDv = Indicador verificado:

- FMA ou TMA para a expressão a;
- T90% para a expressão b;

INDp = Indicador padrão correspondente a cada expressão de cálculo:

- FMA, TMA e T90%;

k = 1,05 para a etapa de transição e 1,00 para a etapa de maturidade;

TMAp = TMA padrão, em horas por período;

T90%p = T90% padrão, em horas por período;

FM = Média dos faturamentos mensais referentes aos consumidores do agrupamento afetado, relativos aos 3 (três) meses anteriores à ocorrência, em R\$;

730h = Número médio de horas no mês;

k_{ei} = Coeficiente de majoração, que variará de 10 a 20, sendo igual a 10 na etapa de transição.

A apuração de penalidades referentes a transgressões de metas ou padrões anuais, será realizada com base nos indicadores verificados ao término de cada ano civil.

As penalidades descritas serão aplicadas em caso de transgressões verificadas para a BANDEIRANTE como um todo, bem como para conjuntos de unidades consumidoras, quando for o caso.

Quinze dias após a aplicação da penalidade, a BANDEIRANTE comunicará ao órgão regulador as providências que serão adotadas para a eliminação de seu fato gerador. O órgão regulador avaliará a pertinência das providências, podendo considerar a BANDEIRANTE reincidente.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

c) Para a tensão:

Até o ano 2002, a aplicação de penalidades decorrentes da violação dos padrões de nível de tensão de unidades consumidoras atendidas em baixa tensão considerará agrupamentos de unidades consumidoras, tendo, portanto, caráter coletivo. Será fruto da análise do comportamento da FDT - Função Distribuição de Tensão, identificando-se a quantidade de ocorrências de níveis de tensão que se situem fora dos limites adequados ou fora dos limites precários, dada pela FEV – Frequência Equivalente de Violação de Tensão.

Assim, a aplicação de penalidade pela violação de tensão de caráter coletivo será fundamentada em dois fatores:

- na gradualidade da intensidade das sanções, sendo proporcional ao número de ocorrências de tensão fora da faixa adequada e crescente a partir dos limites de tensão adequados, até atingir seu valor máximo, o que ocorrerá quando os níveis de tensão forem iguais ou piores que os limites precários, critério este que garante uma certa tolerância a pequenos desvios;
- no montante da carga afetada.

Para considerar esses dois fatores, a penalidade será calculada pelo somatório dos produtos dos valores da FDT - Função Distribuição de Tensões, envolvendo somente as unidades consumidoras incluídas na FEV, referentes a cada intervalo de 1% da tensão nominal, pelos valores de outra função, denominada FCIT - Função Custo da Imperfeição da Tensão, cujo valor cresce na medida em que se afasta da faixa de tensões adequadas.

A operacionalização desses cálculos exige que sejam publicados pelo órgão regulador, periodicamente, os valores da FCIT - Função Custo da Imperfeição de Tensão para cada um dos agrupamentos de unidades consumidoras.

A título de exemplo, considere-se uma amostra de 1.000 unidades consumidoras, sendo que para cada unidade consumidora são previstas 432 medições, correspondentes a 3 (três) dias de medição em intervalos de 10 (dez) minutos, o que resultaria em um total de 432.000 medições.

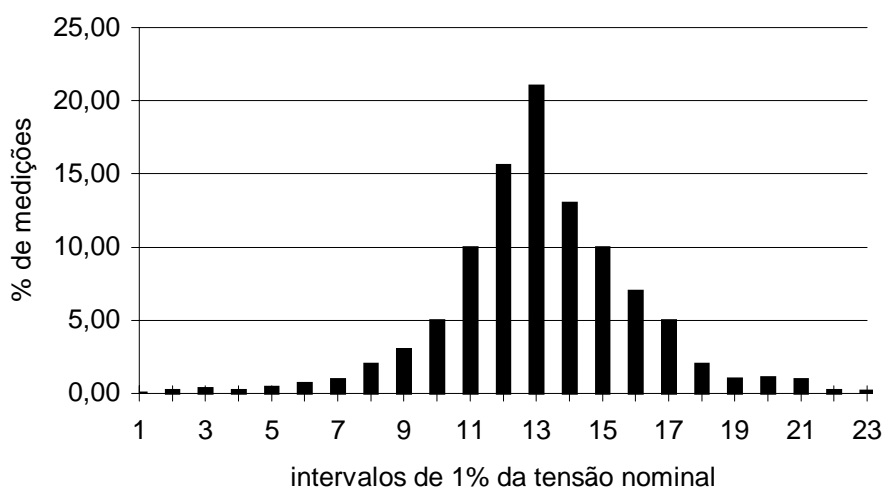
As medições obtidas seriam configuradas em uma função de distribuição, apresentada abaixo, dando origem a uma primeira FDT:

1)	0,04 % das medições com	tensão inferior a 86% da tensão nominal
2)	0,24 % das medições com	tensão entre 86 % e 87 % da tensão nominal
3)	0,36 % das medições com	tensão entre 87 % e 88 % da tensão nominal
4)	0,20 % das medições com	tensão entre 88 % e 89 % da tensão nominal
5)	0,44 % das medições com	tensão entre 89 % e 90 % da tensão nominal
6)	0,72 % das medições com	tensão entre 90 % e 91 % da tensão nominal
7)	0,96 % das medições com	tensão entre 91 % e 92 % da tensão nominal
8)	2,00 % das medições com	tensão entre 92 % e 93 % da tensão nominal
9)	3,00 % das medições com	tensão entre 93 % e 94 % da tensão nominal
10)	5,00 % das medições com	tensão entre 94 % e 95 % da tensão nominal
11)	10,00 % das medições com	tensão entre 95 % e 96 % da tensão nominal
12)	15,60 % das medições com	tensão entre 96 % e 97 % da tensão nominal
13)	21,00 % das medições com	tensão entre 97 % e 98 % da tensão nominal
14)	13,00 % das medições com	tensão entre 98 % e 99 % da tensão nominal

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- | | | | | |
|-----|--------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------------|
| 15) | 10,00 % das medições com | tensão entre | 99 % e | 100 % da tensão nominal |
| 16) | 7,00 % das medições com | tensão entre | 100 % e | 101 % da tensão nominal |
| 17) | 5,00 % das medições com | tensão entre | 101 % e | 102 % da tensão nominal |
| 18) | 2,00 % das medições com | tensão entre | 102 % e | 103 % da tensão nominal |
| 19) | 1,00 % das medições com | tensão entre | 103 % e | 104 % da tensão nominal |
| 20) | 1,08 % das medições com | tensão entre | 104 % e | 105 % da tensão nominal |
| 21) | 0,96 % das medições com | tensão entre | 105 % e | 106 % da tensão nominal |
| 22) | 0,24 % das medições com | tensão entre | 106 % e | 107 % da tensão nominal |
| 23) | 0,16 % das medições com | tensão superior a | 107% da tensão nominal. | |

Distribuição de Tensões para 432.000 Medições



A diretriz que orienta o controle dos níveis de tensão é a vigilância sobre o comportamento da FDT - Função Distribuição de Tensão, identificando-se a quantidade de ocorrências de tensão que se situem fora dos limites adequados ou fora dos limites precários.

Deste modo, o primeiro conjunto de pontos da planilha acima representa 0,04% do universo de medições, de forma que 172 medições apresentaram valores inferiores a 86% da tensão nominal.

Admitindo-se, neste exemplo, que o sistema considerado é trifásico - 220/127 V e que todas as medições correspondem a valores de fase, cerca de 2% das tensões medidas estão abaixo do limite adequado inferior e 2,44% estão acima do limite adequado superior.

Mesmo sendo possível que mais unidades consumidoras apresentassem alguns valores de tensão medida fora dos limites adequados, considerou-se que apenas para 64 unidades consumidoras foram verificadas 5 (cinco) ou mais níveis de tensão fora dos limites adequados.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Neste caso a FEV vale:

$$FEV = \frac{\text{nº de unidades consumidoras com desvio}}{\text{nº de unidades consumidoras medidas}} \times 100 = \frac{64}{1000} \times 100 = 6,4\%.$$

Uma segunda FDT, que é a base para avaliação de penalidades, deve ser construída apenas com essas 64 unidades consumidoras, referida sempre, porém, ao universo total de medições. Esta FDT exclui casos de unidades consumidoras que sofreram variações momentâneas de tensão em função de variações bruscas de cargas.

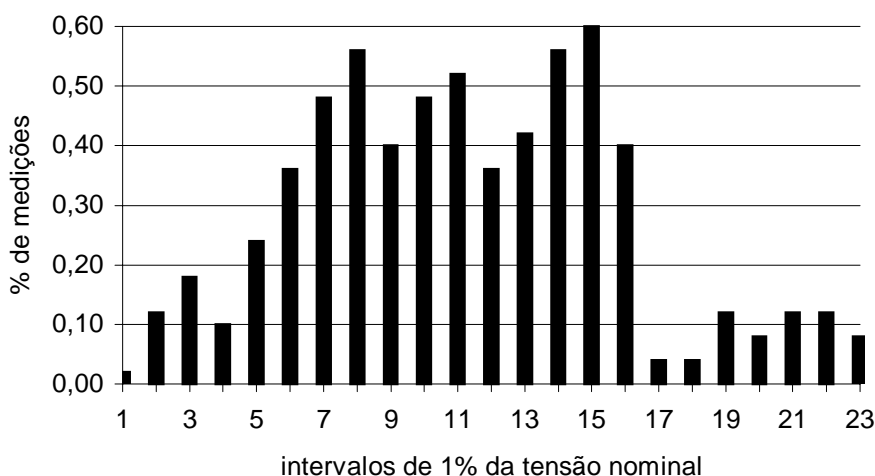
Considerando que as medições de tensão devem ser realizadas por aparelhos digitais, em intervalos de 10 minutos e períodos mínimos de 72 horas, o órgão regulador fixará um critério estatístico para definir que parcela do tempo pode ser atribuída a variações momentâneas de tensão ocasionadas por alterações bruscas de carga, previstas no artigo 6, inciso I da portaria nº 047 do DANAEE. Para a etapa de transição, serão consideradas variações de tensão momentâneas aquelas que tiverem uma probabilidade de ocorrência menor ou igual a 1%.

Neste exemplo, a segunda FDT tem 27.648 pontos medidos - 432 medições para cada uma das 64 unidades consumidoras envolvidas, assim distribuídas:

- | | | |
|-----|-------------------------|--|
| 1) | 0,02 % das medições com | tensão inferior a 86% da tensão nominal |
| 2) | 0,12 % das medições com | tensão entre 86 % e 87 % da tensão nominal |
| 3) | 0,18 % das medições com | tensão entre 87 % e 88 % da tensão nominal |
| 4) | 0,10 % das medições com | tensão entre 88 % e 89 % da tensão nominal |
| 5) | 0,24 % das medições com | tensão entre 89 % e 90 % da tensão nominal |
| 6) | 0,36 % das medições com | tensão entre 90 % e 91 % da tensão nominal |
| 7) | 0,48 % das medições com | tensão entre 91 % e 92 % da tensão nominal |
| 8) | 0,56 % das medições com | tensão entre 92 % e 93 % da tensão nominal |
| 9) | 0,40 % das medições com | tensão entre 93 % e 94 % da tensão nominal |
| 10) | 0,48 % das medições com | tensão entre 94 % e 95 % da tensão nominal |
| 11) | 0,52 % das medições com | tensão entre 95 % e 96 % da tensão nominal |
| 12) | 0,36 % das medições com | tensão entre 96 % e 97 % da tensão nominal |
| 13) | 0,42 % das medições com | tensão entre 97 % e 98 % da tensão nominal |
| 14) | 0,56 % das medições com | tensão entre 98 % e 99 % da tensão nominal |
| 15) | 0,60 % das medições com | tensão entre 99 % e 100 % da tensão nominal |
| 16) | 0,40 % das medições com | tensão entre 100 % e 101 % da tensão nominal |
| 17) | 0,04 % das medições com | tensão entre 101 % e 102 % da tensão nominal |
| 18) | 0,04 % das medições com | tensão entre 102 % e 103 % da tensão nominal |
| 19) | 0,12 % das medições com | tensão entre 103 % e 104 % da tensão nominal |
| 20) | 0,08 % das medições com | tensão entre 104 % e 105 % da tensão nominal |
| 21) | 0,12 % das medições com | tensão entre 105 % e 106 % da tensão nominal |
| 22) | 0,12 % das medições com | tensão entre 106 % e 107 % da tensão nominal |
| 23) | 0,08 % das medições com | tensão superior a 107% da tensão nominal. |

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Distribuição de Tensões para 27.648 Medições



Admitindo-se, neste exemplo, que a Função Custo de Imperfeição de Tensão seja expressa pelos seguintes valores:

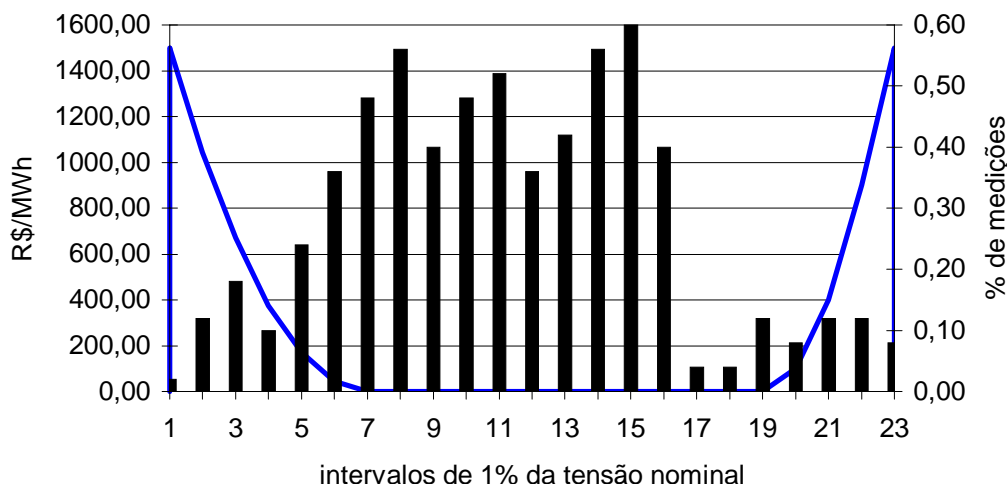
1500 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão inferior a 86% da tensão nominal,
1042 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 86 % e 87 % da nominal,
670 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 87 % e 88 % da nominal,
375 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 88 % e 89 % da nominal,
170 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 89 % e 90 % da nominal,
45 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 90 % e 91 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 91 % e 92 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 92 % e 93 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 93 % e 94 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 94 % e 95 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 95 % e 96 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 96 % e 97 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 97 % e 98 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 98 % e 99 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 99 % e 100 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 100 % e 101 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 101 % e 102 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 102 % e 103 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 103 % e 104 % da nominal,
100 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 104 % e 105 % da nominal,
400 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 105 % e 106 % da nominal,
900 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 106 % e 107 % da nominal e
1500 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão superior a 107% da tensão nominal,

para efeito de penalidades, a FDT calculada considerando apenas os valores das medições das unidades consumidoras com níveis de tensão inadequados, será associada à FCIT.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

A figura a seguir ilustra esse procedimento:

Distribuição de Tensões x Custo da Imperfeição da Tensão



O índice que determinará se houve degradação da tensão será o produto da segunda FDT pela FCIT - Função Custo de Imperfeição de Tensão:

% de medições com tensão abaixo de 86% da tensão nominal x 1.500,00 R\$/MWh +
 % de medições com tensão entre 86% e 87% da tensão nominal x 1.042,00 R\$/MWh +
 % de medições com tensão entre 87% e 88% da tensão nominal x 670,00 R\$/MWh +
 % de medições com tensão entre 88% e 89% da tensão nominal x 375,00 R\$/MWh +
 % de medições com tensão entre 89% e 90% da tensão nominal x 170,00 R\$/MWh +
 % de medições com tensão entre 90% e 91% da tensão nominal x 45,00 R\$/MWh +
 % das medições com tensão entre 104% e 105% da tensão nominal x 100,00 R\$/MWh +
 % das medições com tensão entre 105% e 106% da tensão nominal x 400,00 R\$/MWh +
 % das medições com tensão entre 106% e 107% da tensão nominal x 900,00 R\$/MWh +
 % das medições com tensão superior a 106% x 1.500,00 R\$/MWh =

$0,02\% \times 1.500,00 \text{ R\$/MWh} + 0,12\% \times 1.042,00 \text{ R\$/MWh} + 0,18\% \times 670,00 \text{ R\$/MWh} +$
 $0,10\% \times 375,00 \text{ R\$/MWh} + 0,24\% \times 170,00 \text{ R\$/MWh} + 0,36\% \times 45,00 \text{ R\$/MWh} +$
 $0,08\% \times 100,00 \text{ R\$/MWh} + 0,12\% \times 400,00 \text{ R\$/MWh} + 0,12\% \times 900,00 \text{ R\$/MWh} +$
 $0,08\% \times 1.500,00 \text{ R\$/MWh} = 6,54 \text{ R\$/MWh.}$

Ainda apenas como ilustração, supondo que o padrão anual de FEV tenha sido fixado em 6,4%, o indicador apurado não poderá exceder esse limite e o produto da FDT - considerando-se apenas as unidades consumidoras que definiram o numerador da expressão de cálculo da FEV - pela FCIT, não poderia superar a R\$ 6,54 por MWh

Caso o valor apurado para o produto citado seja, por exemplo, de R\$ 8,54 por MWh, a diferença de R\$ 2,00 por MWh será o referencial para cálculo e aplicação da penalidade correspondente, que serão realizados ao final de cada ano civil.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Em uma concessionária que possua um montante de carga atendida em baixa tensão equivalente a 6.000.000 MWh/ano, a penalidade anual devida a esta perda de qualidade seria neste caso, de:

R\$ 2,00 por MWh x 6.000.000 MWh = R\$ 12.000.000,00.

VII.3 - Penalidades para o descumprimento de Padrões de Qualidade do Atendimento Comercial

VII.3.1 - Penalidades do Grupo 1

Para os itens de qualidade do atendimento comercial, as penalidades do Grupo 1, referentes ao descumprimento de padrões que afetam uma unidade consumidora individualmente, serão calculadas de acordo com a expressão seguinte:

$$\text{Penalidade} = [\text{INT} \left(\frac{\text{INDv}}{\text{INDp}} \right)] \times \text{VUP} \times \text{MFA}, \text{ onde:}$$

- INT = Parte inteira do resultado da operação indicada entre parênteses;
- INDv = Valor do indicador verificado para os itens constantes nas tabelas de padrões;
- INDp = Padrão estabelecido para os itens constantes nas mesmas tabelas;
- VUP = Valor unitário para cada transgressão de padrão, conforme tabelas abaixo, em %;
- MFA = Milésima parte do faturamento anual da BANDEIRANTE, relativo ao ano civil anterior à data da infração.

Para o cálculo e pagamento de penalidades referentes ao ano de 2002, o faturamento relativo ao ano civil anterior à data da infração, corresponderá a 10 (dez) vezes o faturamento relativo ao mês de outubro somado aos faturamentos dos meses de novembro e dezembro de 2001.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Penalidades do grupo 1 para padrões de qualidade do atendimento comercial, para unidades consumidoras atendidas em tensão de distribuição

Descrição	VUP (%)
1.a) Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em média tensão, excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, de necessidade de reforma ou ampliação da rede, de necessidade de construção de ramal subterrâneo ou inadequação das instalações da unidade consumidora aos padrões técnicos da BANDEIRANTE.	0,01366
1.b) Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em baixa tensão, incluindo a vistoria que a aprovar e excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, de necessidade de reforma ou ampliação da rede, de necessidade de construção de ramal subterrâneo ou inadequação das instalações da unidade consumidora aos padrões técnicos da BANDEIRANTE.	0,001366
2. Prazo máximo para o atendimento a pedidos de religação, após cessado o motivo da suspensão do fornecimento e pagos os débitos, prejuízos, taxas, multas e acréscimos incidentes.	0,001366
3. Prazo máximo para a comunicação dos resultados dos estudos, orçamentos, projetos e do prazo para início e conclusão das obras de distribuição, necessárias ao atendimento dos pedidos de ligação não cobertos nos itens 1.a e 1.b.	0,01366
4. Prazo máximo para o início das obras referentes ao item anterior, após satisfeitas, pelo interessado, as condições gerais de fornecimento.	0,01366
5. Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a indenização por danos em aparelhos elétricos provocados por problemas na rede da BANDEIRANTE, comprovados por análise técnica.	0,04098
6. Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças a maior do cliente.	0,004098
7. Prazo máximo para a religação de unidades consumidoras que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de energia elétrica.	0,004098
8. Prazo máximo para a regularização da medição, na ocorrência de defeitos no(s) medidor(es) instalado(s) na unidade consumidora.	0,001366

Penalidades do grupo 1 para padrões de qualidade do atendimento comercial, para unidades consumidoras atendidas em alta tensão

Descrição	VUP (%)
1. Prazo máximo para a apresentação, ao consumidor, de informações referentes à possibilidade e às condições de atendimento a pedidos de novas ligações, incluindo o tempo necessário para a conclusão de estudos, projetos e orçamentos e os prazos para início e fim de eventuais obras, após satisfeitas, pelo interessado, as condições gerais de fornecimento	0,1366
2. Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças a maior do cliente.	
3. Prazo máximo para a regularização da medição, na ocorrência de defeitos no(s) medidor(es) instalado(s) na unidade consumidora.	

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

A BANDEIRANTE terá o prazo de 20 dias para pagamento da penalidade estipulada ao consumidor, podendo esta ser abatida da sua fatura de energia elétrica. Se o valor da penalidade for superior ao valor da fatura, as parcelas restantes poderão ser abatidas das faturas subseqüentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis ao interessado. Todos os valores deverão ser discriminados nas respectivas faturas.

Cada uma das multas apuradas, como exposto, será arredondada para o correspondente valor inteiro imediatamente superior.

VII.4 - Outras Obrigações da BANDEIRANTE

A BANDEIRANTE deverá cumprir as seguintes obrigações adicionais:

- a) deixar disponível a legislação referente às condições gerais de fornecimento de energia elétrica em todos pontos de atendimento ao público, para conhecimento e consulta pelos interessados;
- b) realizar todas as ligações novas, obrigatoriamente, com a instalação de medição, excluindo-se casos específicos previstos na regulamentação;
- c) fornecer ao consumidor, quando do pedido de serviços à BANDEIRANTE, protocolo com os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados;
- d) informar verbalmente ao consumidor, quando o pedido de serviços for realizado através de atendimento telefônico, os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados, além de identificação do atendente e número do protocolo de atendimento;
- e) manter registros de reclamações dos consumidores, à disposição dos interessados;
- f) responder a toda consulta ou reclamação formulada por seus clientes, obedecido o prazo máximo de 10 dias úteis;
- g) nos casos de reforma e/ou extensão de redes de distribuição de energia elétrica, não utilizar padrões construtivos diferentes dos adotados nas redes já implantadas em cada respectivo logradouro, salvo se para melhoria ou modernização das condições de atendimento aos consumidores, sem prejuízo das características urbanísticas ou ambientais existentes;
- h) submeter à aprovação do órgão regulador, até o final do mês de setembro de cada ano, plano de inspeção e de aferição programada de equipamentos de medição instalados nas unidades de consumo existentes;
- i) fornecer ao órgão regulador, até o final do mês de janeiro de cada ano, os resultados das inspeções e aferições programadas de que trata o item acima, referentes ao ano imediatamente anterior;
- j) dar ciência aos consumidores sobre as interrupções programadas no fornecimento de energia elétrica, segundo procedimentos constantes na Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

Além das obrigações acima indicadas e dos procedimentos contidos neste documento, apresentam-se a seguir outras providências que deverão ser cumpridas pela BANDEIRANTE:

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

a) a realização de pesquisas periódicas de satisfação de consumidores

As pesquisas deverão abordar a satisfação dos consumidores com respeito, dentre outros, aos seguintes aspectos:

- Frequência e duração das interrupções no fornecimento de energia elétrica;
- Qualidade do produto - nível de tensão, variações de tensão, interferências e qualidade da forma de onda;
- Atendimento pessoal e ou telefônico comercial e de emergência, em termos de disponibilidade do serviço, atenção, presteza e eficiência;
- Serviços prestados pela BANDEIRANTE, tais como ligação, religação, leitura de medidores, entrega de contas, orçamentos para extensões de rede;
- Orientações obrigatórias feitas pela BANDEIRANTE sobre o uso seguro e adequado da energia elétrica;
- Esclarecimentos obrigatórios sobre direitos e deveres dos consumidores;
- Serviço de iluminação pública;
- Imagem institucional da BANDEIRANTE;
- Tarifas de fornecimento e taxas de serviços;
- Notificações sobre interrupções programadas.

Para unidades consumidoras atendidas em alta tensão, tendo em vista o universo restrito destes consumidores, a BANDEIRANTE deverá avaliar anualmente, dentre outras, as seguintes informações, através de questionário especial encaminhado a todos eles:

- Frequência e duração das interrupções;
- Qualidade do produto - nível de tensão, variações de tensão, interferências e qualidade de forma de onda;
- Atendimento comercial e de emergência;
- Esclarecimentos obrigatórios da BANDEIRANTE;
- Tarifas de fornecimento.

Compiladas as respostas, a BANDEIRANTE deverá encaminhar relatório específico ao órgão regulador.

b) elaboração e encaminhamento de relatórios de acidentes, de programas especiais, de mercado e faturamento e relatórios específicos

Esses relatórios serão obrigatórios e deverão ser enviados periodicamente ou quando solicitados pelo órgão regulador. Visam permitir que o órgão regulador analise o desempenho da BANDEIRANTE no que se refere a:

- **Acidentes**

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- Empregados acidentados no ano, inclusive os de empresas contratadas, com indicação, no mínimo, de causas e níveis de gravidade dos acidentes ocorridos;
- Acidentes com terceiros envolvendo a rede de energia elétrica, com indicação de respectivas causas e níveis de gravidade, bem como de ações corretivas nos casos de inadequação de instalações da BANDEIRANTE;
- Campanhas preventivas sobre acidentes no uso de energia elétrica;
- Pedidos de Indenização por queima de aparelhos e indenizações efetivamente pagas pela BANDEIRANTE.

Este relatório será encaminhado anualmente ao órgão regulador.

• Programas Especiais

- Conservação de energia elétrica;
- Programas/Atendimentos sociais, como a desempregados, consumidores de baixa renda, aposentados, entidades sem fins lucrativos, eletrificação rural, dentre outros;
- Pesquisa e desenvolvimento em sistemas comerciais e em tecnologia.

Este relatório será encaminhado anualmente ao órgão regulador.

• Mercado e Faturamento

- Número de unidades consumidoras atendidas, energia vendida e valores faturados, a cada mês, por categoria de consumo, para a BANDEIRANTE como um todo e conjuntos de unidades consumidoras.

Este relatório será encaminhado trimestralmente ao órgão regulador.

• Relatórios Específicos

A critério do órgão regulador poderão ser solicitados relatórios sobre temas específicos. O ônus da elaboração desses relatórios extraordinários fica a cargo da BANDEIRANTE.

No que diz respeito às unidades consumidoras atendidas em alta tensão, ao suprimento de energia e ao planejamento de obras na sua rede de alta tensão, a BANDEIRANTE deverá enviar ao órgão regulador, anualmente, os seguintes relatórios:

➤ Relação de unidades consumidoras em alta tensão destacando:

- vigência dos contratos;
- tipo de contrato - com ou sem fornecimento energético;
- grandezas contratadas - potência e energia;
- níveis de qualidade do produto, serviço e atendimento contratados, caso sejam diferentes dos padrões mínimos;
- tarifas contratuais.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- Relação dos contratos de suprimento e de transporte firmados com outras concessionárias ou produtores independentes:
 - vigência dos contratos;
 - grandezas contratadas - demandas, energias;
 - tarifas contratuais.

- Planejamento de obras:
 - relação das obras e dos investimentos previstos para os próximos 5 (cinco) anos nas redes de alta tensão.

VII.5 - Penalidades para o Descumprimento de Prazos e Outras Obrigações da BANDEIRANTE

Haverá aplicação de multa à BANDEIRANTE em valor a ser definido pelo órgão regulador, cada vez que for constatado o descumprimento de qualquer uma das suas obrigações citadas no item anterior, bem como qualquer um dos prazos estipulados neste documento, para resposta a reclamações e ou solução de inadequações de qualidade de produto, serviço ou atendimento comercial detectadas, considerando o exposto na Resolução ANEEL nº 318 de 06/10/1998.

VIII – CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DOS INDICADORES PARA OS ANOS DE 2001 E 2002

A verificação dos padrões a partir de janeiro de 2003 se dará da forma estabelecida nos itens anteriores. Entretanto, face à efetivação da cisão conforme Resolução ANEEL nº 336, de 16/08/2001, no período compreendido entre 01 de outubro de 2001 e 31 de dezembro de 2002, a análise dos padrões dos indicadores de qualidade será feita a partir dos seguintes procedimentos:

- a) Período de janeiro a setembro de 2001:
- Empresa avaliada: Empresa Bandeirante de Energia S/A
 - Tanto para DEC como para FEC serão avaliados 9 (nove) valores mensais (janeiro a setembro), para cada conjunto de unidades consumidoras e para a empresa como um todo, 3 (três) valores trimestrais (1º, 2º e 3º trimestres), para cada conjunto, e 1 (um) valor anual, para cada conjunto e para a empresa como um todo, abrangendo o período de 12 (doze) meses, compreendido entre outubro/2000 e setembro/2001.
 - Para cada um dos demais indicadores serão avaliados, tanto para a Área Urbana como para a Área Rural, 9 (nove) valores mensais (janeiro a setembro) e 1 (um) valor anual, abrangendo o período compreendido entre outubro/2000 e setembro/2001.
 - Os padrões a serem considerados serão os constantes do Contrato de Concessão de Distribuição ANEEL nº 202/98 e, especificamente para DEC e FEC relativos aos

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

conjuntos de unidades consumidoras, os previstos pela Resolução ANEEL nº 492, de 07/12/2000.

b) Período de outubro a dezembro de 2001:

- Empresa avaliada: Bandeirante Energia S/A
 - Tanto para DEC como para FEC serão avaliados 3 (três) valores mensais (outubro a dezembro), para cada conjunto de unidades consumidoras e para a empresa como um todo e 1 (um) valor trimestral (4º trimestre), para cada conjunto.
 - Para cada um dos demais indicadores serão avaliados, tanto para a Área Urbana como para a Área Rural, 3 (três) valores mensais (outubro a dezembro).
 - Os padrões a serem considerados serão os revisados para a Etapa de Transição e, especificamente para DEC e FEC relativos aos conjuntos de unidades consumidoras, os previstos pela resolução ANEEL nº 492, de 07/12/2000.

c) Período de janeiro a dezembro de 2002:

- Empresa avaliada: Bandeirante Energia S/A
 - Para todos os indicadores, além dos valores mensais, trimestrais (quando couber) e anuais de dezembro de 2002, serão avaliados também, os valores anuais de setembro de 2002, abrangendo o período entre outubro/2001 a setembro/2002.
 - Para efeito de penalidade, será adotado aquele que resultar em maior valor monetário da correspondente multa apurada.
 - Os padrões a serem considerados serão os revisados para a Etapa de Transição e, especificamente para DEC e FEC relativos aos conjuntos de unidades consumidoras, os previstos pela resolução ANEEL nº 492, de 07/12/2000.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

APÊNDICE A

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES REFERENTES AO NÍVEL DE TENSÃO

1 - OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para a coleta, apuração e envio dos indicadores referentes ao nível de tensão nos pontos de entrega de energia às unidades consumidoras.

2 - TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES

Para efeito dessa regulamentação são estabelecidos os seguintes conceitos:

TENSÃO MEDIDA

É a média dos valores das tensões eficazes obtidas por medição em um intervalo de tempo de 10 minutos, no ponto de entrega de uma unidade consumidora, com período de amostragem de, no máximo, 1 minuto.

TENSÃO NOMINAL

É uma tensão eficaz fixada como base para um sistema de energia elétrica.

TENSÃO MEDIDA MÁXIMA E MÍNIMA

São, respectivamente, as tensões eficazes, máxima e mínima, medidas, em um período de medição pré-determinado, conforme procedimento específico indicado neste texto.

CLASSES DE ATENDIMENTO EM FUNÇÃO DA TENSÃO NOMINAL

As unidades consumidoras são classificadas nas seguintes classes de atendimento em função da tensão nominal:

- Unidades Consumidoras de Baixa Tensão para atendimentos com tensão nominal igual ou inferior a 1 kV;
- Unidades Consumidoras de Média Tensão para atendimentos com tensão nominal maior que 1 kV e menor que 69 kV;
- Unidades Consumidoras de Alta Tensão para atendimentos com tensão nominal igual ou superior a 69 kV.

NÍVEIS DE TENSÃO

Os níveis de tensão serão regulados conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº. 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

UNIVERSO DE APURAÇÃO DOS INDICADORES

A apuração dos níveis de tensão deve ser realizada individualmente, para qualquer unidade consumidora, desde que seja solicitado pelo consumidor ou pelo órgão regulador.

A apuração dos indicadores coletivos FEV e FDT deve ser realizada considerando como universo todas as unidades consumidoras da BANDEIRANTE faturadas com tarifas do Grupo B, excluindo-se a iluminação pública.

PERÍODO DE APURAÇÃO DO FEV E FDT

A apuração dos indicadores FEV e FDT será trimestral, para cada um dos trimestres civis.

PERÍODO DE MEDIÇÃO DOS VALORES DE TENSÃO EFICAZ

Trata-se do período de registro dos valores eficazes de tensão medida no ponto de entrega de energia a uma unidade consumidora.

A apuração de indicadores coletivos será realizada durante 3 (três) dias úteis consecutivos, de forma que, caso o aparelho de medição permaneça instalado durante finais de semana ou feriados, as medições desses períodos não serão consideradas no cálculo dos indicadores.

Nos casos em que características de sazonalidade da carga envolvida justifiquem, o órgão regulador poderá determinar outros períodos para tais medições.

FEV - FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE VIOLAÇÃO DE TENSÃO

É definida como sendo a razão entre o número de unidades consumidoras faturadas com tarifas do Grupo B, cuja tensão se encontra fora dos limites admissíveis, e o número total de unidades consumidoras da BANDEIRANTE, faturadas com tarifas do Grupo B, independentemente da tensão de fornecimento.

Para a apuração deste indicador será utilizada a amostra do universo de unidades consumidoras definida acima e no item 4.2.

Após a medição dos valores de tensão nas unidades consumidoras desta amostra o FEV deve ser calculado pela expressão:

$$FEV = \frac{n_{cf}}{n_{ct}} \times 100, \text{ onde}$$

n_{cf} = número de unidades consumidoras da amostra, que se encontram com tensão medida fora dos limites adequados, em período superior a 1% do período de medição.

n_{ct} = número total de unidades consumidoras da amostra.

FDT - FUNÇÃO DISTRIBUIÇÃO DE TENSÃO

É uma função que apresenta a distribuição de ocorrências de níveis de tensão, obtidas através de medição apropriada, considerando intervalos de amplitude igual a 1% da tensão nominal. Objetiva identificar de modo geral como está nível da tensão de atendimento e particularmente a quantidade de tensões medidas que se situa fora dos limites adequados ou fora dos limites precários.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Esta função deve ser obtida considerando os seguintes conjuntos de unidades consumidoras da amostra:

- a) todas as unidades consumidoras da amostra;
- b) apenas as unidades consumidoras da amostra que se encontram com tensão medida fora dos limites adequados, em período superior a 1% do período de medição.

FCIT - FUNÇÃO CUSTO DE IMPERFEIÇÃO DE TENSÃO

Trata-se de uma função, que periodicamente será estabelecida pelo órgão regulador que indica o custo que será imposto para atendimento com nível de tensão fora dos limites adequados.

O custo da imperfeição da tensão será zero para atendimento em limites adequados e crescente à medida que se afastar dos limites adequados, atingindo seu valor máximo quando de atendimentos com níveis de tensão iguais ou mais desfavoráveis que os limites precários.

3 - ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DOS EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

- Faixa de medição de 80 a 1.000 V;
- Equipamento eletrônico com memória de massa;
- Medição dos valores RMS verdadeiros;
- Precisão $\pm 1\%$ da leitura.

Estes equipamentos deverão conter laudo com relatório de aferição emitido por entidade homologada pelo INMETRO.

Estes requisitos valem até dezembro de 2004, conforme condicionante da Resolução ANEEL nº. 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

4 - PROCEDIMENTOS PARA MEDIÇÃO E CONTROLE

4.1 - PROCEDIMENTOS PARA A VERIFICAÇÃO DIRETA DAS TENSÕES INDIVIDUAIS DE UMA UNIDADE CONSUMIDORA

Conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

4.2 - PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO DA FEV - FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE VIOLAÇÃO DE TENSÃO E DA FDT - FUNÇÃO DISTRIBUIÇÃO DE TENSÃO

4.2.1 - ESTABELECIMENTO DA AMOSTRA

Devido à inviabilidade de se obter a FEV e a FDT através de medição em todos os pontos de ligações de unidades consumidoras faturadas com tarifas do Grupo B, esse indicador deverá ser obtido de forma estatística, através de medições de uma amostra representativa da população.

A amostra trimestral de unidades consumidoras, objeto de medição de tensão para cálculo da FEV e apuração da FDT, equivale a 1/4 da amostra anual, adotando-se a quantidade de unidades consumidoras estabelecida na Tabela da Dimensão da Amostra Trimestral no parágrafo 4º do Art. 11 da Resolução ANEEL nº. 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Nas amostras não poderão estar presentes aquelas unidades consumidoras que estiverem em processo de medição ou de correção dos níveis de tensão.

4.2.2 - PONTO DE MEDIÇÃO

Para obtenção da FEV e da FDT as medições deverão ser efetuadas no ponto de entrega das unidades consumidoras aleatoriamente escolhidos. Na impossibilidade de execução nesse local, poderá ser efetuada a medição no ponto de tomada do ramal de serviço. Neste último caso, os valores medidos deverão ser descontados de 0,3% da tensão de base.

4.2.3 - MODO DE MEDIÇÃO

Havendo neutro na ligação da unidade consumidora da amostra, deve ser realizada medição entre cada fase de ligação da unidade consumidora e o neutro. Será considerada a medição da fase em que o resultado for mais desfavorável, quando for o caso. Não havendo neutro devem ser realizadas medições com todas as combinações possíveis das fases existentes, sendo também considerado o resultado mais desfavorável quando for o caso.

A fase com medição mais desfavorável de nível de tensão será aquela com maior número de valores de tensões medidas fora dos limites adequados.

4.2.4 - FORMAÇÃO DA AMOSTRA

Conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

4.2.5 APURAÇÃO DA FEV E FDT

De posse dos arquivos de medições das unidades consumidoras do Grupo B, excluída a iluminação pública, a BANDEIRANTE deverá obter trimestralmente o indicador FEV, gerar a FDT e encaminhá-lo ao órgão regulador.

Em cada trimestre a apuração da FEV e da FDT deverá considerar todas as medições realizadas no ano.

A apuração da FDT será realizada de duas maneiras:

- considerando todas as unidades consumidoras medidas
- considerando apenas as unidades consumidoras que definiram o numerador da expressão de cálculo da FEV.

Uma diretriz que orienta o controle dos níveis de tensão é a vigilância sobre o comportamento desta Função Distribuição de Tensão, identificando-se a quantidade de tensões que se situa fora dos limites adequados ou fora dos limites precários.

A primeira FDT fornece uma visão global dos níveis de tensão.

A segunda função será utilizada como o principal balizador para definir se houve ou não degradação dos níveis de tensão. Para tal será avaliada pelo órgão regulador o somatório dos produtos dos valores da Função Distribuição de Tensão, pela função denominada Custo da Imperfeição da Tensão, para cada intervalo de 1% da tensão nominal.

Será considerada uma degradação dos níveis de tensão caso a grandeza resultante do produto da FDT pela função denominada Custo de Imperfeição da Tensão, aumente de valor mais que 5%.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

5 - PROCEDIMENTOS E PRAZOS PARA A BANDEIRANTE EM CASOS DE VIOLAÇÃO DE PADRÕES E RECLAMAÇÃO DE CONSUMIDORES

Conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

6- FORMA E PROCEDIMENTOS PARA ENVIO DOS INDICADORES AO ÓRGÃO REGULADOR

Trimestralmente deverá ser enviada, ao órgão regulador, uma planilha das funções FDT e FEV, referentes às medições realizadas até 2002.

Os valores destes indicadores devem ser obtidos considerando todas as medições do ano em curso.

Modelo da mencionada planilha está apresentado a seguir:

Concessionária: _____

Período de Apuração: _____ FEV = _____%

_____ Trimestre do ano de _____ Nº de unidades consumidoras da amostra: _____

FUNÇÃO DISTRIBUIÇÃO DE TENSÕES – FDT: Faixa de Tensão Eficaz em % da Tensão Nominal	% das Medições da Amostra Global	
	FDT de todas as unidades consumidoras da amostra	FDT relativa às unidades consumidoras que definiram o numerador da FEV
V ≤ 80%	XX,XXXX%	XX,XXXX%
80% < V ≤ 81%	XX,XXXX%	XX,XXXX%
81% < V ≤ 82%	XX,XXXX%	XX,XXXX%
---	XX,XXXX%	XX,XXXX%
---	XX,XXXX%	XX,XXXX%
105% < V ≤ 106%	XX,XXXX%	XX,XXXX%
106% < V ≤ 107%	XX,XXXX%	XX,XXXX%
107% < V ≤ 108%	XX,XXXX%	XX,XXXX%
108% < V ≤ 109%	XX,XXXX%	XX,XXXX%
109% < V ≤ 110%	XX,XXXX%	XX,XXXX%
V > 110%	XX,XXXX%	XX,XXXX%

As medições realizadas a partir de 01/01/2003, seguem os preceitos estabelecidos na Resolução ANEEL nº 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

APÊNDICE B

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES DEC E FEC

1 - OBJETIVOS

Apresentar os procedimentos para a coleta de informações referentes às interrupções de fornecimento de energia elétrica às unidades consumidoras e para a apuração dos indicadores DEC e FEC.

Também são descritos a forma e os procedimentos para envio destes indicadores ao órgão regulador.

2 - TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES

DEC - DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA

Conforme Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, considerando-se as interrupções maiores ou iguais a 1 minuto.

FEC - FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA

Conforme Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, considerando-se as interrupções maiores ou iguais a 1 minuto.

PERÍODOS DE APURAÇÃO DE DEC E FEC

Período de apuração dos indicadores DEC e FEC é definido como o intervalo de tempo entre o início e o fim da contabilização das interrupções de fornecimento de energia elétrica às unidades consumidoras de um determinado universo de apuração.

No presente documento serão utilizados os períodos mensais, trimestrais e anuais, conforme Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

As apurações mensais serão realizadas para cada um dos meses do ano e as apurações trimestrais correspondem a cada trimestre civil.

Já as apurações anuais, que também serão realizadas mensalmente, englobam todas as interrupções das apurações mensais dos últimos 12 meses, incluindo-se o mês de apuração.

INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Conforme definido pela Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Conforme definido pela Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

RESTABELECIMENTOS PARCIAIS DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Uma ocorrência pode dar origem a diversos registros de interrupção em função do restabelecimento parcial de unidades consumidoras atingidas pela primeira interrupção e com a manobra de dispositivos de seccionamento e de proteção - chaves seccionadoras, disjuntores, religadores, seccionalizadores, etc.

CLASSIFICAÇÃO DAS INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA QUANTO À NATUREZA

Devem ser consideradas todas as interrupções de fornecimento de energia do sistema elétrico sendo classificadas em função da natureza de sua ocorrência em 2 classes:

- Programada: quando a BANDEIRANTE programa a interrupção e informa aos seus consumidores, conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.
- Não Programada: Nos demais casos.

Estas últimas podem ser de natureza acidental, ocasionadas por defeitos nos componentes do sistema elétrico, oriundas de inspeções, rotineiras ou não, motivadas pelos empregados da empresa, ou ainda decorrentes de desligamentos forçados para manobras na rede ou para manutenção.

CLASSIFICAÇÃO DAS INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA QUANTO À ORIGEM DO LOCAL DO DEFEITO

As interrupções motivadas por defeitos ou manobras no sistema elétrico devem ser divididas considerando as seguintes localizações da origem dos defeitos:

- sistema supridor de outras concessionárias ou empresas, em qualquer nível de tensão
- sistema supridor da própria BANDEIRANTE considerando neste caso as situações que ocasionaram manobras de equipamentos ou linhas com nível de tensão igual ou superior a 69 kV.
- sistema de distribuição da própria BANDEIRANTE considerando neste caso as situações que acarretaram manobras em redes com tensão inferior a 69 kV.

CLASSIFICAÇÃO DAS INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA QUANTO À LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES CONSUMIDORAS ATINGIDAS

Para efeito de apuração, os indicadores DEC e FEC, devem ser calculados considerando todas as unidades consumidoras do universo de apuração, independentemente das mesmas estarem localizadas nas áreas urbana ou rural.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

3 - UNIVERSOS DE APURAÇÃO DE DEC E FEC

Os indicadores DEC e FEC deverão ser apurados, inicialmente, para os seguintes universos:

- Global BANDEIRANTE: Inclui todas as unidades consumidoras da BANDEIRANTE.
- Conjuntos de unidades consumidoras: Inclui todas as unidades consumidoras pertencentes a cada um dos conjuntos em vigor e definidos pela ANEEL através da Resolução ANEEL nº. 492, de 07/12/2000, ou outra que a substitua.

4 - INSUMOS PARA A APURAÇÃO DOS INDICADORES DEC E FEC

4.1 - INFORMAÇÕES DO SISTEMA ELÉTRICO PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES DEC E FEC

A elaboração do cálculo dos indicadores DEC e FEC se fundamenta no conhecimento da duração e frequência das interrupções de fornecimento que ocorrem no sistema e as unidades consumidoras afetadas pelas mesmas.

As redes de distribuição são constituídas de trechos, em geral radiais, que podem ser manobrados - abertos ou fechados - por chaves ou equipamentos de proteção, então, associando-se as unidades consumidoras às chaves ou equipamentos de proteção a sua montante, é possível determinar quais são aqueles que terão seu fornecimento interrompido quando da abertura de um desses equipamentos. Para tal também é necessário conhecer a estrutura hierárquica das chaves pois, numa rede radial, quando uma delas é aberta, todas as chaves a jusante ficam desenergizadas.

Uma interrupção de fornecimento sempre está associada a um trecho de rede, que por sua vez está associado a uma chave (ou equipamento de proteção) que se localiza imediatamente a sua montante. Neste caso o sentido do fluxo da potência elétrica fornecida é de montante a jusante.

Sendo assim, a BANDEIRANTE deverá elaborar e manter atualizado um banco de informações, através do qual são disponibilizados os dados referentes a cada chave de proteção e manobra do Sistema Elétrico, associados à sua localização física e elétrica - se urbano ou rural, endereço, número do alimentador e da subestação, número de consumidores a sua jusante, e potência instalada a sua jusante.

Quando da abertura de um destes dispositivos de proteção ou manobra, os dados das unidades consumidoras interrompidas deverão ser considerados conforme as informações constantes desse banco de dados.

4.2 - PROCESSO DE COLETA DAS INFORMAÇÕES DAS INTERRUPÇÕES

Todo o processo de coleta das informações referentes às interrupções deve estar descrito em documentos da BANDEIRANTE e deve garantir a fidelidade, a precisão e disponibilização para a auditoria das informações de cada desligamento.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Com relação ao início e fim da interrupção processo deve estabelecer claramente os horários reais de cada interrupção, devendo constar:

- a) horário da reclamação do consumidor ou percepção por parte da BANDEIRANTE;
- b) horário de manobra dos equipamentos que possuem sistema de sensoriamento e cujas informações são registradas automaticamente pelo sistema de supervisão;
- c) horário da manobra da rede realizada no campo através de registro específico;
- d) horário de restabelecimento do serviço.

Evidentemente, a BANDEIRANTE deverá dispor de sistemas ou mecanismos adequados que garantam ao consumidor, o acesso necessário para apresentar suas reclamações quanto a problemas no fornecimento de energia elétrica, imediatamente ao início de cada ocorrência.

5 - REGISTRO DAS INTERRUPÇÕES

5.1 - FORMA DE REGISTRO

As interrupções de fornecimento estão associadas a ocorrências na rede elétrica, cujas seguintes informações mínimas deverão permanecer disponíveis para consultas pelo órgão regulador:

- número de ordem da ocorrência.
- início da ocorrência - dia, mês, ano, hora e minutos.
- término da ocorrência - dia, mês, ano, hora e minutos.
- chave(s) ou dispositivos de proteção operado(s).
- número de unidades consumidoras atingidas.
- classificação da ocorrência, quanto à natureza, origem do local e localização das unidades consumidoras

5.2 - TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS

Os dados coletados deverão permanecer em arquivo na BANDEIRANTE por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos para consultas, reclamações de consumidores e auditorias do órgão regulador.

6 - APURAÇÃO DE DEC E FEC

A apuração de DEC e FEC deverá utilizar a formulação indicada na Resolução ANEEL nº.024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

7 - ENVIO DOS INDICADORES AO ÓRGÃO REGULADOR

7.1- PROCEDIMENTO E FORMA

Os dados deverão ser coletados simultaneamente às ocorrências no sistema elétrico sendo que os indicadores mensais, trimestrais e anuais correspondentes deverão estar disponíveis até o décimo dia útil do mês posterior ao mês, trimestre ou ano em referência.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Sempre que solicitada, a BANDEIRANTE deverá enviar ao órgão regulador as informações relativas às chaves de manobra e aos equipamentos de proteção de sua rede de distribuição e dos correspondentes números de unidades consumidoras a jusante, vigentes no último dia do referido trimestre.

Este arquivo de informações deverá conter, no mínimo, para cada chave ou dispositivo de proteção:

- identificação biunívoca (por ex.: número de patrimônio) e localização física (por ex.: coordenadas UTM).
- tipo da área de localização - urbana ou rural.
- identificação do circuito e localização na rede elétrica.
- número de consumidores (primários e em BT) a jusante.

Os indicadores previstos na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, deverão ser encaminhados à ANEEL segundo o estabelecido na própria resolução. As desagregações dos indicadores e detalhes solicitados neste apêndice deverão ser encaminhados ao órgão regulador trimestralmente, tendo como data limite o 10º (décimo) dia útil após o encerramento de cada trimestre civil, em formulário cujo modelo é apresentado a seguir:

DEC e FEC de unidades consumidoras

Concessionária: _____

Período de Apuração:					Indicador: DEC [] FEC []		
[] Mês ____ de ____					<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">1</div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">2</div>		
[] ____ Trimestre de ____							
[] Anual: do mês: ____ até o mês: ____							
Universe Considerado	Número de unidades Consumidoras	Total Geral	Suprimento		Distribuição		
3	4	5	Externo	Próprio	Tot.	Interrupções Programadas	Interrupções Não Programadas
6	7	8	9	10			

- 1** Especificação do Período de Apuração - se mensal, trimestral ou anual, com a indicação do mês/ano, trimestre ou ano de referência.
- 2** Especificação do Indicador a que se referem as informações fornecidas.
- 3** Universo ao qual se refere o valor do indicador fornecido.
Deverão ser listados, em seqüência os seguintes universos: a BANDEIRANTE como um todo e cada um de seus conjuntos de unidades consumidoras, conforme definidos na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, e constantes da Resolução ANEEL nº. 492, de 07/12/2000, ou outra que a substitua, pertencentes à BANDEIRANTE.
- 4** Número de unidades consumidoras
- 5** Valor total do indicador especificado, para o período e para o universo considerado.
- 6** Valor do indicador especificado, referente a interrupções motivadas por ocorrências verificadas em sistemas supridores de outras concessionárias.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- 7 Valor do indicador especificado, referente a interrupções motivadas por ocorrências verificadas no sistema supridor da própria BANDEIRANTE.
- 8 Valor total do indicador especificado, relativo a ocorrências verificadas no sistema de distribuição da BANDEIRANTE.
- 9 Valor do indicador especificado, relativo a interrupções programadas no sistema de distribuição da BANDEIRANTE.
- 10 Valor do indicador especificado, relativo a interrupções não programadas no sistema de distribuição da BANDEIRANTE.

7.2 - ESPECIFICAÇÃO DOS ARQUIVOS E FORMULÁRIOS

Os campos contidos nos arquivos e formulários deverão apresentar as seguintes características:

- BANDEIRANTE e conjuntos de unidades consumidoras20 caracteres alfanuméricos.
- Ano.....4 caracteres numéricos.
- Mês.....2 caracteres numéricos.
- Trimestre.....2 caracteres numéricos.
- Número de unidades consumidoras.....10 caracteres numéricos.
- Indicadores.....10 caracteres numéricos com 2 casas decimais (XXXXXXXX,XX).

8 - EXEMPLO DE REGISTRO DE UMA INTERRUPÇÃO COM MÚLTIPLAS MANOBRAS

No caso de interrupções que envolvam várias manobras no sistema elétrico, faz-se necessário efetuar considerações complementares.

O procedimento deverá prever nos algoritmos de cálculo a identificação da seqüência de manobra, permitindo que unidades consumidoras desligadas desde o primeiro instante da ocorrência, não venham a onerar o índice de FEC, quando há uma manobra de chave que não altera a condição de fornecimento da unidade consumidora (energizada ou desenergizada).

Apenas como ilustração, para maior clareza, apresenta-se a seguir um exemplo de como pode ser efetuado este controle para correta apuração dos valores de DEC e FEC:

- Para o apontamento no que se refere à classificação das manobras na rede elétrica, as interrupções receberão código específico (90 e 91 por exemplo) de acordo com o seguinte critério:

manobra 90 - para interrupções que envolvam consumidores que estavam energizados imediatamente antes da manobra correspondente.

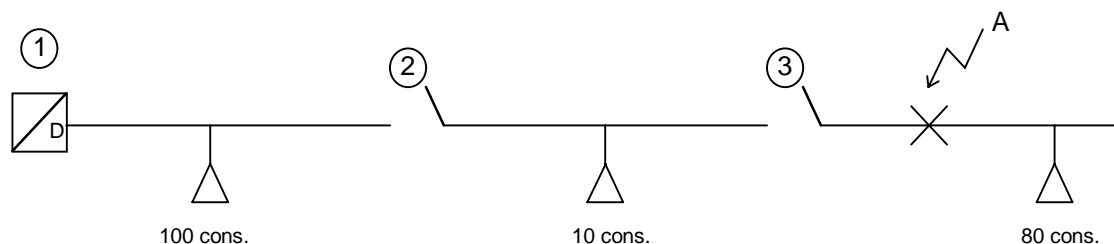
manobra 91 - para interrupções que envolvam consumidores que estavam desenergizados imediatamente antes da manobra correspondente.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Dessa forma em uma seqüência de manobras, o código de manobra 91, somente poderá aparecer se anteriormente houver ocorrido pelo menos um código de manobra 90. O último código será a identificação da verdadeira causa da falha.

Da adequada combinação dos códigos da manobra 90 e 91 é possível a coleta de dados de qualquer seqüência de manobras.

a) Esquema



b) Seqüência de Manobras

Hora	Operação dos dispositivos de proteção e/ou manobra	Unidades Consumidoras Atingidas	
		Antes da Operação	Depois da Operação
1:00	Desligou-se disjuntor 1 devido falha	ligado	100+10 +80
1:20	Aberto seccionizador 2 - localizar falha	100+10 +80	100+10+80
1:30	Religado disjuntor 1 - testar trecho	100+10 +80	10+80
1:50	Aberto seccionizador 3 - localizar falha	10+80	10+80
2:00	religado seccionizador 2 - testar trecho	10+80	80
2:40	Início do reparo		
3:00	Religado seccionizador 3 - restabelecer	80	ligado

c) Preenchimento dos registros de interrupções

Registro	Dispositivo	Início		Término da Interrupção	Consum. Atingidos	Causa
		Interrupção	Reparo			
1	Disj. 1	1:00	-	1:30	100+10+80	90
2	Secc.2	1:30	-	2:00	10+80	91
3	Secc.3	2:00	2:40	3:00	80	35

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

APÊNDICE C

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES TA, FMA, TMA E T90%

1 - OBJETIVOS

Apresentar os procedimentos para a coleta de informações referentes ao atendimento das ocorrências motivadas ou não por reclamações dos consumidores e para a apuração dos indicadores TA, TMA, FMA e T90%.

Também são descritos os procedimentos e a forma para envio destes indicadores ao órgão regulador.

2 - TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES

TA - TEMPO DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA

Os tempos de atendimento devem ser sempre indicados em minutos - e correspondem ao intervalo de tempo entre o conhecimento da existência da ocorrência ou de reclamação do consumidor e o restabelecimento do serviço ou término do atendimento (neste último caso quando não houve interrupção ou se a reclamação foi improcedente).

TAI - TEMPO DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL

Trata-se do maior dos tempos de atendimento das ocorrências para uma mesma unidade consumidora, no período de apuração, transcorridos desde o recebimento das suas reclamações até o restabelecimento dos fornecimentos ou termos dos atendimentos nos casos onde não houve interrupção de fornecimento.

FMA - FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO

Trata do quociente entre o número total de atendimento de ocorrências registradas e a quantidade de unidades consumidoras servidas em um universo de apuração. Para apurações referentes às unidades consumidoras atendidas em tensão de distribuição este quociente deve ser multiplicado por 10.000.

TMA - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Trata-se do quociente entre o somatório dos tempos transcorridos desde o recebimento da reclamação até o restabelecimento do fornecimento ou término do atendimento nos casos onde não houve interrupção de fornecimento, e o número de ocorrências no período de apuração.

T90% - TEMPO 90% DE ATENDIMENTO

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Ordenando os tempos de atendimento segundo tempos de atendimento crescentes T90% é o maior tempo de atendimento das primeiras 90% ocorrências deste universo de apuração.

PERÍODOS DE APURAÇÃO DO TMA, FMA E T90%

Período de apuração dos indicadores TMA, FMA E T90% é definido como o intervalo de tempo entre o início e o fim da contabilização das ocorrências na rede de energia elétrica de um determinado universo de apuração.

No presente documento serão utilizados os períodos de apuração mensal e de apuração anual.

As apurações mensais serão realizadas para cada um dos meses do ano.

As apurações anuais englobam as ocorrências das apurações mensais dos últimos 12 meses, incluindo-se o mês de apuração.

DISTRIBUIÇÃO DE TEMPOS DE ATENDIMENTO TX%

Trata-se de uma distribuição acumulada de frequências de incidência de valores de tempos de atendimento de ocorrências apuradas em períodos de um mês ou de 12 meses consecutivos (anual) em determinado universo considerado.

Os valores dessa distribuição indicam os valores dos tempos de atendimento que não foram superados por uma certa porcentagem do número total de ocorrências, em um certo período. Se o TX%, por exemplo, for igual a 120 minutos, significa que em X% das ocorrências os tempos de atendimento foram iguais ou inferiores a 120 minutos.

OCORRÊNCIAS

Ocorrência é um evento na rede elétrica da BANDEIRANTE ou da unidade consumidora que gera uma reclamação do consumidor quanto à qualidade do produto ou do serviço prestado ou ainda uma intervenção na rede para reparos com desligamentos.

Caracterizam a ocorrência o caráter emergencial do atendimento e o conseqüente deslocamento de equipes próprias ou não, pertencentes ou não a turmas de emergências, para sanar o problema.

3 - UNIVERSOS DE APURAÇÃO DO FMA, TMA e T90% E DISTRIBUIÇÕES DE TX%.

Deverão ser apurados os indicadores TMA, FMA, T90% e Distribuições de TX% para os seguintes universos:

- Sistema de Distribuição da BANDEIRANTE - Área Urbana: Inclui os atendimentos de ocorrências para unidades consumidoras da BANDEIRANTE com fornecimento em tensão de distribuição, localizados no sistema elétrico em área urbana ou as execuções de reparos de redes

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

de distribuição em área urbana. Considera-se neste caso os atendimentos às unidades consumidoras ou a execução de reparos em redes urbanas com tensão nominal inferior a 69 kV.

- Sistema de Distribuição da BANDEIRANTE - Área Rural: Inclui os atendimentos de ocorrências para unidades consumidoras da BANDEIRANTE com fornecimento em tensão de distribuição, localizados no sistema elétrico em área rural ou as execuções de reparos de redes de distribuição em área rural. Considera-se neste caso os atendimentos às unidades consumidoras ou a execução de reparos em redes com tensão nominal inferior a 69 kV.
- Sistema de Distribuição da BANDEIRANTE - Inclui os atendimentos de ocorrências para todas as unidades consumidoras da BANDEIRANTE com fornecimento em tensão de distribuição, localizados no sistema elétrico em área urbana e rural ou as execuções de reparos de redes de distribuição em área urbana e rural. Considera-se neste caso os atendimentos de todas as unidades consumidoras ou a execução de reparos em redes com tensão nominal inferior a 69 kV.

A apuração dos indicadores TA, TMA, FMA e T90%, deve considerar todos os eventos mesmo aqueles decorrentes de reclamações de consumidores de natureza impropriedade como defeito interno às instalações da unidade consumidora, endereço da reclamação não localizado pelas equipes de emergência, prédio fechado etc.

Não devem ser considerados na apuração destes indicadores os deslocamentos de equipes, mesmo se realizados por turmas de emergência, para:

- a) Atendimento de ocorrência em redes de iluminação pública;
- b) Deslocamentos para corte e religação de unidades consumidoras;
- c) Deslocamentos com caráter comercial (reclamação de consumo elevado, substituição de medidores etc.).

4 - REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

O conhecimento da ocorrência ocorre através de reclamação do consumidor ou por percepção por parte da BANDEIRANTE.

O horário do conhecimento da ocorrência é o horário da primeira reclamação ou citada percepção.

Todo o processo de coleta das informações referentes às ocorrências e interrupções deve estar descrito em documentos da BANDEIRANTE e deve garantir a fidelidade, a precisão e a disponibilização para a auditoria das informações de cada evento.

Evidentemente, a BANDEIRANTE deverá dispor de sistemas ou mecanismos adequados que garantam ao consumidor, o acesso necessário para apresentar suas reclamações quanto a problemas no fornecimento de energia elétrica, imediatamente ao início de cada ocorrência.

Com relação ao início e fim da ocorrência o processo deve estabelecer claramente os horários reais de cada evento, devendo ser fixado o processo de coleta de:

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- a) horário da reclamação do consumidor.
- b) horário de manobra dos equipamentos que possuem sistema de monitoração com sensores e cujas informações são registradas automaticamente pelo sistema de supervisão.
- c) horário do término do atendimento, através de registro específico.

As ocorrências devem ser registradas através das seguintes informações mínimas que deverão permanecer disponíveis para consultas pelo órgão regulador:

- número de ordem da ocorrência;
- data e horário do conhecimento da ocorrência, através da reclamação do consumidor ou percepção por parte da BANDEIRANTE - dia, mês, ano, hora e minutos;
- data e horário de manobra dos equipamentos que possuem sistema de monitoração com sensores e cujas informações são registradas automaticamente pelo sistema de supervisão - dia, mês, ano, hora e minutos;
- data e horário do início do deslocamento da turma e início do reparo - dia, mês, ano, hora e minutos;
- identificação da rede atingida - chaves de proteção manobradas, quando houver;
- data e horário do término da ocorrência - dia, mês, ano, hora e minutos;
- tipo da área onde se deu a ocorrência (área urbana ou rural);
- classificação da ocorrência, quanto à natureza, origem do local e localização das unidades consumidoras.

Os registros de ocorrência deverão permanecer em arquivo na BANDEIRANTE por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos para consultas, reclamações de consumidores e auditorias do órgão regulador.

5 - APURAÇÃO DO TMA, FMA E T90% E DAS DISTRIBUIÇÕES DE TX%

5.1 - TMA - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

É o quociente entre o somatório dos períodos transcorridos desde o instante inicial de cada ocorrência até o restabelecimento do fornecimento ou término da ocorrência, e o número de ocorrências, no período e no universo de apuração considerados.

$$TMA = \frac{\sum_{i=1}^n ta(i)}{n} \text{ onde}$$

TMA = valor médio, em minutos e décimos de minutos

ta(i) = tempo de atendimento de cada ocorrência em minutos

n = número de ocorrências totais no universo e período de apuração considerados

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

5.2 - FMA - FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO

É o quociente entre o número total de ocorrências registradas e a quantidade de unidades consumidoras atendidas, em um determinado universo e período de apuração, multiplicado por 10.000.

$$FMA = \frac{n}{N} \times A, \text{ onde}$$

n = número de ocorrências registradas

A = 10.000

N = número de unidades consumidoras do universo e período de apuração considerados

5.3 - T90% - TEMPO 90% DE ATENDIMENTO

Dispondo-se as ocorrências de um universo e período de apuração em ordem crescente dos correspondentes tempos de atendimento, T90% é o maior tempo de atendimento dos primeiros 90% de ocorrências.

5.4 - DISTRIBUIÇÃO DE TEMPOS DE ATENDIMENTO TX%

A Distribuição de Tempos de Atendimento TX% deverá ser apurada anualmente, para a BANDEIRANTE como um todo, através dos cálculos dos seguintes pontos:

T50%, T60%, T70%, T80%, T90%, T95%, T95,5%, T96%, T96,5%, T97%, T97,5%, T98%, T98,25%, T98,5, T98,75, T99%, T99,25%, T99,5%, T99,75%, T100%.

6 - ENVIO DAS INFORMAÇÕES AO ÓRGÃO REGULADOR

6.1 Procedimentos e Forma

Os dados deverão ser coletados simultaneamente às ocorrências no sistema elétrico sendo que os indicadores mensais e anuais correspondentes deverão estar disponíveis até o décimo dia útil do mês posterior ao mês em referência.

Os indicadores deverão ser encaminhados trimestralmente ao órgão regulador, tendo como data limite o décimo dia útil após o encerramento dos trimestres civis (março, junho, setembro e dezembro), em planilhas cuja forma é apresentada a seguir:

a) TMA e FMA - Rede de Distribuição

Trimestralmente deverá ser enviada, ao órgão regulador, uma planilha contendo os valores de TMA e de FMA das unidades consumidoras atendidas em tensão de distribuição conforme ilustra a figura, com as seguintes informações:

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Concessionária: _____

Período de Apuração: <input type="checkbox"/> Mês ____ de ____ 1 <input type="checkbox"/> Anual: do mês: ____ até o mês: ____			Indicador: TMA [] FMA [] 2			
Universeo Considerado	Número de Unidades Consumidoras			Indicador		
	Área Urbana	Área Rural	Total	Área Urbana	Área Rural	Global
3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3

- 1** Especificação do Período de Apuração - se mensal ou anual, com a indicação do mês/ano ou do ano de referência.
- 2** Especificação do Indicador a que se referem as informações fornecidas.
- 3** Universo ao qual se refere o valor do indicador fornecido.
Número de unidades consumidoras de cada um dos universos de apuração.
- 4.1** - Área Urbana
- 4.2** - Área Rural
- 4.3** - Total do universo
Valor do indicador do universo de apuração.
- 5.1** - Área Urbana
- 5.2** - Área Rural
- 5.3** - Total do universo

b) T90 %

Trimestralmente deverá ser enviada, ao órgão regulador, uma planilha referente ao T90%, conforme ilustra a figura, com as seguintes informações:

Concessionária: _____

Período de Apuração: <input type="checkbox"/> Mês ____ de ____ 1 <input type="checkbox"/> Anual: do mês: ____ até o mês: ____		Indicador: T90 %	Concessionária [] Rural [] Urbano [] 2
---	--	---------------------	---

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Universe Considerado	Número de Unidades Consumidoras	Número de Ocorrências	Indicador
3	4	5	6

- 1 Especificação do Período de Apuração – se mensal ou anual, com a indicação do mês/ano ou do ano de referência.
- 2 Localização e classe das unidades consumidoras.
- 3 Universo ao qual se refere o valor do indicador fornecido.
- 4 Número de unidades consumidoras de cada um dos universos de apuração.
- 5 Número de ocorrências
- 6 Valor do indicador do universo de apuração.

c) Distribuições de TX%

Ao final de cada ano civil deverá encaminhar também os valores de distribuições de TX% referente ao ano e a um cada dos meses.

6.2 - Especificação dos Arquivos e Formulários

Os campos contidos nos arquivos e formulários deverão apresentar as seguintes características:

- BANDEIRANTE e conjuntos de unidades consumidoras20 caracteres alfanuméricos.
- Ano.....4 caracteres numéricos.
- Mês.....2 caracteres numéricos.
- Número de unidades consumidoras.....10 caracteres numéricos.
- Número de ocorrências.....10 caracteres numéricos.
- Indicadores.....10 caracteres numéricos com 2 casas decimais (XXXXXXXX,XX)

7 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO ASSOCIADO AO TAI

A BANDEIRANTE deverá manter serviço de atendimento gratuito com formulário específico, a ser preenchido pelo atendente, para acatar solicitações de cálculo de TAI, por parte de consumidores, ou de prepostos devidamente autorizados pelos consumidores ou pelo órgão regulador.

No ato da solicitação lhe deverá ser entregue um protocolo, com data de emissão e data limite para apresentação do TAI, que não deverá ser superior a 30 (trinta) dias transcorridos da data de solicitação.

A apresentação do resultado dos indicadores deverá conter:

- a) Identificação do consumidor pelo seu nome, da respectiva unidade consumidora pelo seu código cadastral na BANDEIRANTE, seu endereço, e agrupamento a que pertence (urbano, rural, AT, MT, BT, subterrâneo).
- b) Período de apuração expresso pelos 12 meses imediatamente anteriores ao mês em que foi feita a solicitação.
- c) Valores dos indicadores TAI, associados a cada mês e ao ano da apuração.
- d) Indicação do padrão do indicador ao lado do maior valor apurado no período.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	



MODELO DE PLANILHA PARA ENVIO DA DISTRIBUIÇÃO DE TEMPOS DE ATENDIMENTO

Concessionária: _____

Área de Apuração: _____

Agrupamento: _____

Distribuição de Tempos de Atendimento - ano de: _____

	Unidades Consumidoras do Agrupamento	Número de Ocorrências	PROBABILIDADE (%)																			
			50	60	70	80	90	95	95,5	96	96,5	97	97,5	98	98,25	98,5	98,75	99	99,25	99,5	99,75	100
Jan																						
Fev																						
Mar																						
Abr																						
Mai																						
Jun																						
Jul																						
Ago																						
Set																						
Out																						
Nov																						
Dez																						
ANO																						

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

APÊNDICE D

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES DIC E FIC

1 - OBJETIVOS

Apresentar os procedimentos para a coleta de informações referentes às interrupções de fornecimento de energia elétrica às unidades consumidoras e para a apuração dos indicadores DIC e FIC.

Também são descritos a forma e os procedimentos para envio destes indicadores ao órgão regulador.

2 - TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES

DIC - DURAÇÃO DE INTERRUPÇÃO INDIVIDUAL POR UNIDADE CONSUMIDORA

Conforme Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, considerando-se as interrupções maiores ou iguais a 1 minuto.

FIC - FREQUÊNCIA DE INTERRUPÇÃO INDIVIDUAL POR UNIDADE CONSUMIDORA

Conforme Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, considerando-se as interrupções maiores ou iguais a 1 minuto.

PERÍODOS DE APURAÇÃO DO DIC E FIC

Período de apuração dos indicadores DIC e FIC é definido como o intervalo de tempo entre o início e o fim da contabilização das interrupções de fornecimento de energia elétrica de um determinado universo de apuração.

No presente documento serão utilizados os períodos mensais, trimestrais e anuais.

As apurações mensais serão realizadas para cada um dos meses do ano, abrangendo as interrupções de fornecimento de um determinado mês.

As apurações trimestrais correspondem a cada trimestre civil enquanto que as anuais referem-se ao último ano civil e aos últimos 12 meses.

DISTRIBUIÇÕES DE DIC E DE FIC

Trata-se de uma distribuição de frequência acumulada de incidência de valores de DIC ou de FIC, apuradas em períodos de um mês ou de 12 meses consecutivos, em determinado universo de unidades consumidoras.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Os valores dessa distribuição indicam os valores do DIC ou do FIC que não foram superados por uma certa porcentagem do número total das unidades consumidoras, em um certo período.

Se, por exemplo, o valor 80% da distribuição anual de DIC for 40 horas, significa que 80% das unidades consumidoras tiveram uma soma de interrupções no ano igual ou inferior a 40 horas. Por outro lado, se o valor 90% da distribuição mensal de FIC for 8 interrupções, significa que a soma das interrupções mensais que atingiram 90% das unidades consumidoras foi menor ou igual a 8 interrupções.

INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA DE UMA UNIDADE CONSUMIDORA

Conforme Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Conforme Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

RESTABELECIMENTOS PARCIAIS DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Uma ocorrência pode dar origem a diversos registros de interrupção em função do restabelecimento parcial da unidade consumidora atingida pela primeira interrupção e com a manobra de dispositivos de seccionamento e de proteção - chaves seccionadoras, disjuntores, religadores, seccionalizadores, etc.

3 - INSUMOS PARA A APURAÇÃO DOS INDICADORES DIC E FIC

3.1 - INFORMAÇÕES DO SISTEMA ELÉTRICO

A execução do cálculo dos indicadores DIC e FIC se fundamenta no conhecimento da duração e frequência das interrupções de fornecimento que ocorrem no sistema afetando determinadas unidades consumidoras.

Uma interrupção de fornecimento sempre está associada a um trecho de rede, que por sua vez está associado a uma chave (ou equipamento de proteção) que se localiza imediatamente a sua montante. Neste caso, o sentido do fluxo de potência elétrica fornecida é de montante a jusante.

Como as redes de distribuição são constituídas de trechos, em geral radiais, que podem ser manobrados - abertos ou fechados - por chaves ou equipamentos de proteção, então, associando-se as unidades consumidoras às chaves ou equipamentos de proteção a montante de sua conexão com a rede, é possível determinar quais são aqueles que terão seu fornecimento interrompido quando da abertura de um desses equipamentos.

Para tal também é necessário conhecer a estrutura hierárquica das chaves pois, numa rede radial, quando uma delas é aberta, todas as chaves a jusante ficam desenergizadas.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Sendo assim, a BANDEIRANTE deverá elaborar e manter atualizado um banco de informações, através do qual cada unidade consumidora é associada às chaves ou aos dispositivos de proteção que estão a sua jusante. Também deverão ser disponibilizados os dados referentes a cada chave de proteção e manobra do Sistema Elétrico, quanto à sua localização física e elétrica - se urbano ou rural, endereço, número do alimentador e da subestação.

3.2 - PROCESSO DE COLETA DAS INFORMAÇÕES DAS INTERRUPÇÕES

Todo o processo de coleta das informações referentes às interrupções deve estar descrito em documentos da BANDEIRANTE e deve garantir a fidelidade, a precisão e disponibilização para auditoria das informações de cada desligamento.

Com relação ao início e fim da interrupção o processo deve estabelecer claramente os horários reais de cada interrupção, devendo constar:

- a) horário da reclamação do consumidor ou percepção por parte da BANDEIRANTE.
- b) horário de manobra dos equipamentos que possuem sistema de monitoração por sensores e cujas informações são registradas automaticamente pelo sistema de supervisão.
- c) horário da manobra da rede realizada no campo através de registro específico.
- d) horário de restabelecimento do fornecimento de energia nos casos em que não houve manobra de chaves ou dispositivos de proteção, tais como em reparo de ramal de serviço, entrada de energia da unidade consumidora atendida em baixa tensão etc.

Evidentemente, a BANDEIRANTE deverá dispor de sistemas ou mecanismos específicos que garantam, que o consumidor, possa apresentar suas reclamações quanto a problemas no fornecimento de energia elétrica, de forma imediata ao início de cada ocorrência.

3.3 - REGISTRO DAS INTERRUPÇÕES

3.3.1 - FORMA DE REGISTRO

As interrupções de fornecimento estão associadas a ocorrências na rede elétrica, cujas seguintes informações mínimas deverão permanecer disponíveis para consultas pelo órgão regulador:

- número de ordem da ocorrência.
- início da ocorrência - dia, mês, ano, hora e minutos.
- término da ocorrência - dia, mês, ano, hora e minutos.
- chave(s) ou dispositivos de proteção operado(s).
- número de unidades consumidoras atingidas.
- indicação se houve serviços executados sem operação de chaves ou dispositivos de proteção, tais como reparos em ramal de serviço ou entrada de energia da unidade consumidora.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

3.3.2 - TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS

Os dados coletados deverão permanecer em arquivo na BANDEIRANTE por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos para consultas, reclamações de consumidores e auditorias do órgão regulador.

4 - PROCESSO DE APURAÇÃO DO DIC E FIC E DAS DISTRIBUIÇÕES DE DIC E FIC

4.1 - APURAÇÃO DO DIC E FIC

Além do órgão regulador, qualquer consumidor da BANDEIRANTE poderá solicitar a apuração do seu DIC ou do seu FIC, devendo a BANDEIRANTE apurá-los conforme descrito na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

4.2 - APURAÇÃO DAS DISTRIBUIÇÕES DE DIC E FIC

A apuração das distribuições de frequências acumuladas do DIC e do FIC, da BANDEIRANTE, é realizada a partir da apuração do DIC e do FIC de cada uma de suas unidades consumidoras, em cada um dos universos de apuração estabelecidos na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

5 - FORMA E PROCEDIMENTOS PARA ENVIO DAS DISTRIBUIÇÕES DE DIC E DE FIC

Anualmente, até dia 31 de janeiro, a BANDEIRANTE deverá apresentar ao órgão regulador, para acompanhamento, planilhas contendo as Distribuições de Frequência Acumulada de Incidência de Valores de DIC e FIC mensais, trimestrais e anuais, relativos ao ano civil anterior, conforme modelo, para a BANDEIRANTE como um todo, agrupando suas unidades consumidoras de conformidade com o definido no item anterior.

Os valores dessa planilha indicam o valor do DIC (ou do FIC) que não foi superado por uma certa porcentagem do número total de unidades consumidoras do agrupamento, em um certo período.

Os valores das distribuições de DIC e FIC deverão ser calculados para as seguintes probabilidades de não serem superados:

50%, 60%, 70%, 80%, 90%, 95%, 95,5%, 96%, 96,5%, 97%, 97,5%, 98%, 98,25%, 98,5%, 98,75%, 99%, 99,25%, 99,5%, 99,75% e 100%.

6 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO ASSOCIADO AO DIC E AO FIC

A BANDEIRANTE deverá manter serviço de atendimento gratuito com formulário específico, a ser preenchido pelo atendente, para acatar solicitações de cálculo de DIC e FIC, por parte de consumidores, seus prepostos devidamente autorizados ou pelo órgão regulador.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

No ato da solicitação lhe deverá ser entregue um protocolo, com data de emissão e data limite para apresentação do DIC e FIC, que não deverá ser superior a 30 (trinta) dias transcorridos da data de solicitação.

A apresentação do resultado dos indicadores deverá conter:

- nome do conjunto ao qual pertence a unidade consumidora;
- identificação da unidade consumidora pelo seu nome, seu endereço, e seu código cadastral na BANDEIRANTE e classificação de agrupamento conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua;
- período de apuração, expresso pelo ano civil completo anterior e pelos 12 meses imediatamente anteriores ao da solicitação;
- valores dos indicadores DIC e FIC mensais, trimestrais e anuais;
- Indicação das metas dos indicadores ao lado de cada valor mensal, trimestral e anual apurado.

7 - EXEMPLO DE REGISTRO DE INTERRUPÇÃO COM MÚLTIPLAS MANOBRAS

No caso de interrupções que envolvam várias manobras no sistema elétrico, faz-se necessário efetuar considerações complementares.

O procedimento deverá prever nos algoritmos de cálculo a identificação da seqüência de manobra, permitindo que unidades consumidoras desligadas desde o primeiro instante da ocorrência, não venham a onerar o índice de FIC, quando há uma manobra de chave que não altera a condição de fornecimento da unidade consumidora (energizada ou desenergizada).

Apenas como ilustração, para maior clareza, apresenta-se a seguir um exemplo de como pode ser efetuado este controle para correta apuração dos valores de DIC e FIC:

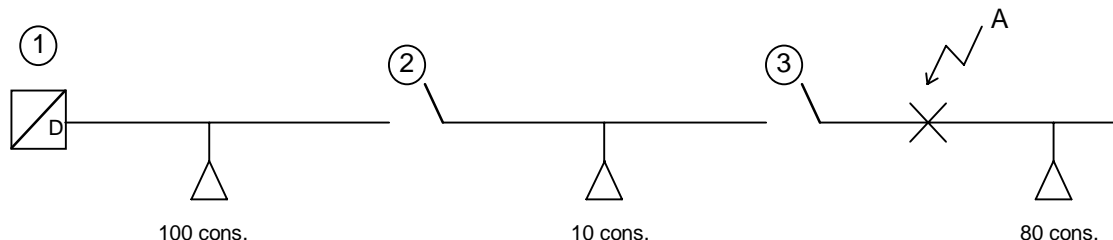
- Para o apontamento no que se refere à classificação das manobras na rede elétrica, as interrupções receberão código específico (90 e 91, por exemplo) de acordo com o seguinte critério:
- manobra 90 - para interrupções que envolvam consumidores que estavam energizados imediatamente antes da manobra correspondente.
- manobra 91 - para interrupções que envolvam consumidores que estavam desenergizados imediatamente antes da manobra correspondente.

Dessa forma em uma seqüência de manobras, o código de manobra 91, somente poderá aparecer se anteriormente houver ocorrido pelo menos um código de manobra 90. O último código será a identificação da verdadeira causa da falha.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Da adequada combinação dos códigos de manobra 90 e 91 é possível a coleta de dados de qualquer seqüência de manobras.

a) Esquema



b) Seqüência de Manobras

Hora	Operação dos dispositivos de proteção e/ou manobra	Unidades Consumidoras Atingidas	
		Antes da Operação	Depois da Operação
1:00	Desligou-se disjuntor 1 devido falha	ligado	100+10 +80
1:20	Aberto seccionizador 2 - localizar falha	100+10 +80	100+10+80
1:30	Religado disjuntor 1 - testar trecho	100+10 +80	10+80
1:50	Aberto seccionizador 3 - localizar falha	10+80	10+80
2:00	Religado seccionizador 2 - testar trecho	10+80	80
2:40	Início do reparo		
3:00	Religado seccionizador 3 - restabelecer	80	ligado

c) Preenchimento dos registros de interrupções

Registro	Dispositivo	Início		Término da Interrupção	Unidades Consum. Atingidas	Causa
		Interrupção	Reparo			
1	Disj. 1	1:00	-	1:30	100+10+80	90
2	Secc.2	1:30	-	2:00	10+80	91
3	Secc.3	2:00	2:40	3:00	80	35

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

MODELO DE PLANILHA PARA ENVIO DA DISTRIBUIÇÃO DE DIC E FIC

Concessionária: _____

Área de Apuração: _____

Agrupamento: _____

Distribuição de : DIC[] FIC[] - ano de: _____

	Unidades Consumidoras do Agrupamento	PROBABILIDADE (%)																			
		50	60	70	80	90	95	95,5	96	96,5	97	97,5	98	98,25	98,5	98,75	99	99,25	99,5	99,75	100
jan																					
fev																					
mar																					
1º Tr.																					
abr																					
mai																					
jun																					
2º Tr.																					
jul																					
ago																					
set																					
3º Tr.																					
out																					
nov																					
dez																					
4º Tr.																					
ANO																					

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

APÊNDICE E

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

1. OBJETIVOS

Apresentar os procedimentos a serem adotados pela BANDEIRANTE, relativos à qualidade de atendimento comercial. Estabelecer, também, os procedimentos para apuração dos indicadores, definindo a forma e a periodicidade de envio ao órgão regulador.

2. CONCEITOS

O atendimento comercial será monitorado através de indicadores e padrões de qualidade que expressam:

- o período de tempo que um consumidor tem que aguardar para que determinada solicitação seja atendida, contado a partir da data de solicitação ou reclamação, e
- aspectos da qualidade comercial que complementam os indicadores de tempo de atendimento.

Os indicadores representam valores médios dos resultados obtidos pela empresa, não sujeitos a penalidades diretas.

Os padrões representam limites máximos que, quando superados, sujeitarão à empresa a penalidades a favor do próprio consumidor ou ao órgão regulador. Como instrumento de controle, deverá ser fornecido a cada consumidor quando da solicitação de serviços a BANDEIRANTE, protocolo com os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados.

3. INDICADORES DE QUALIDADE COMERCIAL

TML - TEMPO MÉDIO DE LIGAÇÃO NOVA EM TENSÃO SECUNDÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO

Objetiva monitorar a eficiência com que é realizado o atendimento aos pedidos de novas ligações e exprime o período que, em média, cada consumidor, com unidade consumidora atendida em tensão secundária de distribuição, aguarda para que se efetive sua solicitação de nova ligação, desde que esta independa da realização de obras na rede.

$$TML = \sum \frac{d_i}{n} \text{ onde}$$

- d_i = dias úteis transcorridos entre a solicitação do consumidor i e a efetiva ligação da unidade consumidora, excluído o dia do pedido
- n = número de pedidos de novas ligações executadas no período, independentes de serviço na rede

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

No caso da ligação não ser efetuada por rejeição das instalações de entrada de energia da unidade consumidora, o tempo a ser considerado transcorrerá a partir do dia seguinte à data de comunicação, pelo consumidor, da correção das irregularidades apontadas pela BANDEIRANTE.

TMR - TEMPO MÉDIO DE RELIGAÇÃO EM TENSÃO SECUNDÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO

Objetiva monitorar a eficiência com que é realizado o atendimento aos pedidos de religação e exprime o período que, em média, cada consumidor, com unidade consumidora atendida em tensão secundária de distribuição, aguarda para que se efetive sua solicitação de religação, após cessado o motivo da suspensão do fornecimento

$$TMR = \sum \frac{d_i}{n} \text{ onde}$$

- d_i = dias úteis transcorridos entre a solicitação do consumidor i e a efetiva religação da unidade consumidora
- n = número de pedidos de religações executadas no período, para as quais tenham sido eliminados os motivos das suspensões

TME - TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Objetiva, também monitorar a eficiência com que é realizado o atendimento aos pedidos de novas ligações ou alterações de carga e exprime o período que, em média, cada consumidor aguarda para ser informado sobre os resultados dos estudos e projetos desenvolvidos para atendimento a seu pedido de nova ligação ou aumento de carga, bem como sobre o valor do orçamento dos serviços a serem realizados na rede de distribuição, em decorrência do mesmo pedido.

$$TME = \sum \frac{d_i}{n} \text{ onde}$$

- d_i = dias úteis transcorridos entre a solicitação do consumidor i , excluído o dia do pedido, e a comunicação ao mesmo, dos resultados dos estudos e projetos desenvolvidos pela BANDEIRANTE e do valor do orçamento relativo às obras na rede de distribuição, necessárias ao seu atendimento
- n = número de pedidos de novas ligações executadas ou alterações de carga no período, cujo atendimento depende de serviços na rede de distribuição.

Serão desconsiderados os períodos em que a BANDEIRANTE aguarda dados e ou documentos de responsabilidade do consumidor.

TMS - TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Objetiva monitorar a eficiência com que são realizadas as obras necessárias para atendimento e exprime o período que, em média, cada consumidor aguarda pela conclusão de obras na rede de distribuição, necessárias para o atendimento a seu pedido de nova ligação ou alteração de carga, após apresentação do projeto e orçamento ao consumidor e sua correspondente aprovação e pagamento, quando for o caso.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

$$TMS = \sum \frac{d_i}{n} \text{ onde}$$

d_i = dias úteis transcorridos entre o dia seguinte à data de aceite do projeto desenvolvido e pagamento dos custos decorrentes pelo consumidor, apurados para a obra i , e a data de conclusão da mesma obra

n = número de solicitações de obras na rede de distribuição executadas no período, para novas ligações e alterações de carga

PPC - PORCENTAGEM DE PERDAS COMERCIAIS

Objetiva monitorar o nível de perdas comerciais na atividade de distribuição de energia elétrica, em termos percentuais, a partir do comportamento das perdas totais, por ser inviável no momento, separar entre perdas técnicas e comerciais.

Este indicador terá seu processo de apuração definido pelo órgão regulador, sendo exigido somente na etapa de maturidade.

Assim, deverá ser informado ao órgão regulador o percentual correspondente às perdas totais, apurado pela expressão:

$$\text{Perdas Totais (\%)} = \left(1 - \frac{E_f}{E_c + E_g} \right) \times 100 \text{ onde}$$

E_f = Energia total faturada no período considerado

E_c = Energia comprada total no período considerado

E_g = Energia total gerada no mesmo período

4 . PROCEDIMENTO PARA APURAÇÃO DOS INDICADORES

4.1 - TML - TEMPO MÉDIO DE LIGAÇÃO NOVA EM BAIXA TENSÃO

O registro da data do pedido de ligação, uma vez satisfeitas todas as exigências técnicas, legais e documentais por parte do consumidor, deverá ser feita em sistema informatizado.

Quando ocorrer rejeição da ligação por problemas técnicos ou comerciais, novo prazo de registro deverá ser efetivado no sistema informatizado, após sanado o problema.

Os dias a serem contabilizados são dias úteis, sem considerar o dia do pedido.

4.2 - TMR - TEMPO MÉDIO DE RELIGAÇÃO EM BAIXA TENSÃO

O registro da data do pedido de religação, uma vez cessados os motivos que deram origem a interrupção do fornecimento, deverá ser feito em sistema informatizado.

Quando ocorrer rejeição da religação após o registro da data de solicitação, os motivos devem ser informados ao consumidor e novo prazo será iniciado, após a regularização.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Os dias a serem contabilizados são dias úteis, sem considerar o dia do pedido.

4.3 - TME - TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

A data de solicitação deve ser cadastrada em sistema informatizado, após o fornecimento pelo consumidor de todas as informações necessárias ao desenvolvimento do mesmo. A data de encerramento, que também deverá constar em registro informatizado consiste na data de comunicação ao consumidor da conclusão dos estudos, projetos e orçamentos.

Os dias a serem contabilizados são dias úteis, sem considerar o dia do pedido.

4.4 - TMS - TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

O registro da data de início deste prazo deve ser feito em sistema informatizado, uma vez constatada a aprovação e o pagamento, se for o caso, por parte do consumidor. O prazo de conclusão também deverá ser registrado em sistema informatizado.

Devem ser considerados dias úteis, sem considerar o dia da aprovação e ou pagamento, se for o caso.

4.5 - PPC - PORCENTAGEM DE PERDAS

Para o cálculo do percentual de perdas, considera-se a energia recebida (comprada e/ou gerada) e a energia faturada.

5. PROCEDIMENTOS RELACIONADOS AOS PADRÕES DE QUALIDADE COMERCIAL - ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES

Todas as reclamações formuladas pelos consumidores sobre serviços da BANDEIRANTE deverão ser formalmente respondidas em no máximo dez dias úteis.

Os casos em que as reclamações estiverem relacionadas ao descumprimento dos padrões estabelecidos, e confirmada a procedência das mesmas, a BANDEIRANTE pagará ao consumidor a multa prevista, no prazo máximo de vinte dias úteis a contar da data do registro da reclamação. Poderá o pagamento ser efetuado como crédito na fatura de energia elétrica quando houver aceite por parte do consumidor.

Para cada um dos padrões de qualidade comercial, as empresas deverão apurar índices individualizados que retratem o atendimento prestado a um determinado consumidor. Desse índice individualizado comparado ao padrão de qualidade é que podem decorrer aplicações de penalidades financeiras.

Desta forma, é necessária a capacitação e a padronização da BANDEIRANTE para apuração desses índices individualizados, cujo detalhamento é apresentado na seqüência.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em tensão primária de distribuição, excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, necessidade de reforma ou ampliação da rede, necessidade de construção de ramal subterrâneo ou inadequação das instalações da unidade consumidora aos padrões técnicos da BANDEIRANTE.

Para apuração dos dados relativos ao cumprimento dos prazos máximos estabelecidos, as empresas deverão registrar em sistema informatizado a data da solicitação da ligação.

No caso de pagamento de multa por atraso no atendimento, a mesma deverá ser registrada no sistema informatizado.

Caso a ligação não seja realizada devido à inadequação das instalações de entrada da unidade consumidora ou por falta de documentação, o prazo só passará a ser considerado após a devida regularização.

- Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em tensão secundária de distribuição, excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, necessidade de reforma ou ampliação da rede, necessidade de construção de ramal subterrâneo ou inadequação das instalações da unidade consumidora aos padrões técnicos da BANDEIRANTE.

Para apuração dos dados relativos ao cumprimento dos prazos máximos estabelecidos, as empresas deverão registrar em sistema informatizado a data da solicitação da ligação.

No caso de pagamento de multa por atraso no atendimento, a mesma deverá ser registrada no sistema informatizado.

Caso a ligação não seja realizada devido à inadequação das instalações de entrada da unidade consumidora ou por falta de documentação, o prazo só passará a ser considerado após a devida regularização.

- Prazo máximo para o atendimento a pedidos de religação, após cessado o motivo da suspensão do fornecimento e pagos os débitos, prejuízos, taxas, multas e acréscimos incidentes.

Para apuração dos dados relativos ao cumprimento dos prazos máximos estabelecidos, as empresas deverão registrar em sistema informatizado a data da solicitação da ligação.

No caso de pagamento de multa por atraso no atendimento, a mesma deverá ser registrada no sistema informatizado.

Caso a ligação não seja realizada devido à inadequação das instalações de entrada da unidade consumidora ou por falta de documentação, o prazo só passará a ser considerado após a devida regularização.

- Prazo máximo para a comunicação dos resultados dos estudos, projetos e do prazo para início e conclusão das obras de distribuição, necessárias ao atendimento dos pedidos de ligação.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

O tempo decorrido será contado entre a data da solicitação à BANDEIRANTE e a data da efetiva apresentação do orçamento/projeto ao consumidor.

O período de tempo em que o projeto estiver dependente de providências do consumidor deverá ser descontado no tempo total.

Não considerar na contagem do tempo, o dia da solicitação.

- Prazo máximo para início das obras referentes ao item anterior, após satisfeitas, pelo consumidor, as condições gerais de fornecimento.

O tempo decorrido será contado entre a data de aprovação/pagamento por parte do consumidor e a data do efetivo início físico das obras no local.

O período de tempo em que o início da obra estiver dependente de providências por parte do consumidor não deverá ser considerado na contagem do tempo total.

- Prazo máximo para devolução, ao consumidor, de valores referentes a indenização por danos em aparelhos provocados por problemas na rede, comprovados por análise técnica.

O tempo em dias úteis decorrido será contado entre as datas do pedido de indenização e do pagamento em cheque ou dinheiro na agência ou escritório local da BANDEIRANTE, descontados os dias em que o processo tenha sido interrompido por dependência de providências do consumidor.

- Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças a maior do mesmo.

O tempo em dias úteis decorrido será contado entre as datas de reclamação do consumidor e a do efetivo pagamento em cheque ou dinheiro.

Caso o consumidor aceite receber a devolução em forma de crédito na próxima fatura de energia elétrica, deverá ser considerado como data do efetivo pagamento a data do aceite.

Não considerar na contagem do tempo, o dia da solicitação e o período de tempo que o processo ficar dependente de providências do consumidor.

- Prazo máximo para a religação de unidades consumidoras que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de energia elétrica, com a(s) fatura(s) paga(s).

O tempo em horas decorrido será contado entre os horários de reclamação do consumidor e da efetiva religação. O controle deverá ser informatizado para se evitar distorções na contagem do tempo.

- Prazo máximo para regularização da medição, na ocorrência de defeitos no(s) medidor(es) instalado(s) na unidade consumidora.

O tempo em dias úteis será contado entre as datas de reclamação do consumidor e da efetiva religação. O controle deverá ser informatizado para se evitar distorções na contagem do tempo.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- Prazo máximo para a comunicação do tempo necessário para a conclusão de estudos, projetos e orçamentos e dos prazos para início e fim das obras de atendimento a pedidos de novas ligações em tensão de transmissão ou subtransmissão, após satisfeitas, pelo consumidor, as condições gerais de fornecimento.

O tempo decorrido será contado entre a data da solicitação à BANDEIRANTE e a data da comunicação do tempo necessário para conclusão dos estudos, projetos e orçamentos e os prazos para início e fim das obras.

O período de tempo em que o projeto estiver dependente de providências do consumidor será descontado no tempo total.

- Prazo máximo para devolução ao consumidor com unidade consumidora atendida em tensão de transmissão ou subtransmissão, dos valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças a maior do mesmo.

O tempo em dias úteis decorrido será contado entre as datas de reclamação do consumidor e a do efetivo pagamento em cheque ou dinheiro.

Caso o consumidor aceite receber a devolução em forma de crédito na próxima fatura de energia elétrica, deverá ser considerado como data do efetivo pagamento a data do aceite.

Não considerar na contagem do tempo, o período em que o processo ficar dependente de providências do consumidor.

- Prazo máximo para regularização da medição na ocorrência de defeitos dos medidores instalados na unidade consumidora atendida na tensão de transmissão ou subtransmissão.

O tempo em dias úteis será contado entre as datas de reclamação do consumidor e da efetiva religação. O controle deverá ser informatizado para se evitar distorções na contagem do tempo.

7. COLETA E ENVIO

Os indicadores deverão refletir os resultados do mês e a média móvel dos últimos 12 meses.

Quanto aos padrões, serão informados o número de eventos registrados, a quantidade dos que superaram o padrão e o total de multas pagas.

Os resultados dos indicadores e padrões deverão ser encaminhados trimestralmente até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao trimestre.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Os dados serão encaminhados em planilhas, conforme os modelos a seguir:

INDICADORES

Concessionária: _____		Área de Apuração: _____		Mês: _____
Indicador	Limite	Média Mensal	Média Móvel de 12 Meses	

PADRÕES

Concessionária: _____				Mês: _____	
Título	Padrão	Número de Eventos Registrados	Número de Eventos que Superaram o Padrão		Multas Pagas R\$
			1 VUP	2 ou mais VUP`s	

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	