

# Perguntas Frequentes e Repostas (FAQ) sobre a aplicação da REN nº 878/2020

Medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de coronavírus (COVID-19).

Atualizado em 03 de abril de 2020.

*Este documento tem caráter apenas orientativo e não tem força normativa.*

## Apuração dos Indicadores

1) Na apuração dos indicadores não deverão ser considerados os atendimentos realizados pelas equipes de atendimento de emergência aos seguintes casos: Interrupção em Situação de Emergência, conforme definido no Módulo 1 do PRODIST, este estabelece o seguinte:

O Módulo 1 tem a seguinte definição:

*2.251 Interrupção em situação de emergência: Interrupção originada no sistema de distribuição, resultante de Evento que comprovadamente impossibilite a atuação imediata da distribuidora e que não tenha sido provocada ou agravada por esta e que seja:*

*i. Decorrentes de Evento associado a Decreto de Declaração de Situação de Emergência ou Estado de Calamidade Pública emitido por órgão competente; ou*

Com base no exposto acima gostaríamos de saber **QUAIS INTERRUPÇÕES PODEMOS CLASSIFICAR COMO DE CALAMIDADE PÚBLICA?**

**Resposta:** A REN nº 878/2020 não altera a apuração dos indicadores e a forma de classificar os eventos como Interrupção em Situação de Emergência, devendo a distribuidora seguir os procedimentos estabelecidos no PRODIST. Para enquadramento como expurgo, deve existir nexo de causalidade entre a interrupção e a calamidade pública.

2) Sobre o Art. 7º - Inciso III, o primeiro entendimento (E.1) é que durante a vigência da REN nº 878 os indicadores INS, IAb e ICO devem ser normalmente computados e informados à ANEEL, porém, a agência não considerará eventuais descumprimentos dos limites estabelecidos. Entretanto, foi levantada uma segunda interpretação (E.2) que entende que, ao não ter citado no inciso III os artigos 189 e 190 da REN nº 414, a ANEEL reservou-se o direito de aplicar as penalidades previstas pela violação dos indicadores, já que os artigos omitidos definem os limites mensais que se violados ensejam em multas.

**Resposta:** O envio do relatório do Anexo II da REN nº 414/2010 está mantido, mas os indicadores do art. 188 da REN nº 414/2010 não serão calculados nesse período e, por consequência, ficam afastados os limites e as penalidades previstas nos arts. 189 e 190 da REN nº 414/2010.

## Atendimento Comercial

1) Sobre o Art. 7º - Inciso VII e Parágrafo 1º, um entendimento (E.1) é que apenas os serviços listados no Art. 102, que não sejam essenciais para a fruição do serviço, são aqueles que podem ser suspensos, devendo ser precedidos de ampla comunicação. Os demais serviços, embora não sejam prioritários devem continuar sendo oferecidos e ingressados nos canais não presenciais de atendimento, informando o consumidor que serão atendidos conforme a disponibilidade das equipes. Uma segunda interpretação (E.2) considera que o §1º do artigo abriria a possibilidade para rejeitar o ingresso de quaisquer serviços não essenciais, não limitados ao Art. 102 da REN nº 414, bloqueando-os desde o atendimento na URA (no 0800) e bloqueando opções na agência virtual, desde que haja ampla comunicação.

**Resposta:** O entendimento (E.1) é o mais adequado, pois o inciso citado se restringe aos serviços listados no art. 102 da Resolução Normativa nº 414/2010.

2) Quando o §1º do art. 7º da REN nº 878/2020 fala em “quaisquer serviços”, está restringindo aos serviços previstos no artigo 102 ou quaisquer outros que não são prioritários?

**Resposta:** O dispositivo estabelece a necessidade de ampla comunicação sempre que, por força das disposições da REN nº 878/2020, a distribuidora suspender o paralisar um serviço. Desse modo, o §1º do art. 7º não se restringe aos serviços listados no art. 102, mas sim a qualquer serviço prestado pela distribuidora que tiver sua prestação paralisada.

3) Considerando que os prazos foram suspensos e que a distribuidora poderá não compensar ao consumidor pela violação dos prazos dos serviços comerciais (Art. 6º, inciso II, REN nº 878/2020), as notas devem permanecer suspensas no sistema da distribuidora? É necessária a contabilização do prazo total?

**Resposta:** O art. 6º, II da REN nº 878/2020 apenas declara a possibilidade de aplicação do art. 153, VI, ou seja, a violação dos prazos não gera crédito em decorrência da situação de calamidade. Os prazos devem continuar sendo contabilizados.

## Atendimento Prioritário

1) O papel das distribuidoras será de auxiliar as UCs essenciais (hospitais/unidades de saúde) para eventuais testes de seus sistemas de geração, caso existentes. É isso mesmo o que esse comando quis dizer?

**Resposta:** O Art. 5º da REN nº 878/2020 estabelece que as distribuidoras devem elaborar plano para o atendimento de unidades de saúde. A distribuidora deve priorizar o atendimento para essas unidades e, conforme inciso IV, tomar medidas de prevenção, incluindo a verificação de disponibilidade e testes de funcionamento de unidades de geração ou a possibilidade de remanejamento da carga. A distribuidora deve utilizar meios que entender necessários, podendo disponibilizar unidades de geração caso entenda que essa é a melhor alternativa.

2) A concessionária não é autorizada a realizar testes nas instalações dos consumidores, o que será considerado para comprovação de cumprimento desse inciso? A solicitação dos testes realizados pelos consumidores será considerada como suficiente para atendimento deste inciso tendo em vista que não é obrigação da distribuidora realizar testes nas instalações dos consumidores?

**Resposta:** A distribuidora deverá atender às solicitações de testes e ser proativa nas ações que lhes foram atribuídas pela REN nº 878/2020 e pela regulamentação de uma forma geral. O Art. 5º da REN nº 878/2020 estabelece que as distribuidoras devem elaborar plano para o atendimento de unidades de saúde. A distribuidora deve priorizar o atendimento para essas unidades e, conforme inciso IV, tomar medidas de prevenção, incluindo a verificação de disponibilidade e testes de funcionamento de unidades de geração.

## Baixa Renda

1) [...] nos deparamos com consumidores que perderam o benefício alguns meses antes da vigência desta nova Resolução e que não conseguem ter a sua situação regularizada devido à dificuldade em atualizar seu cadastro junto ao CRAS, pois os estabelecimentos estão fechados. Esse fato vem ocorrendo com bastante frequência.

Com base nisso, gostaríamos de saber se, para os casos referentes a perda do benefício nos últimos 6 meses, poderíamos por medida protetiva ao consumidor, retornar com esses consumidores para a tarifa social?

Questionamos com relação a perda do benefício nos últimos 6 meses visto que, de acordo com o §3º do Art. 53-X da REN nº 414/2010.

**Resposta:** O art. 53-X, §6º da REN nº 414/2010 não se aplica às famílias de baixa renda. Adicionalmente, para o cadastro na TSEE é preciso que os critérios previstos na Lei nº 12.212/2010 sejam atendidos, não sendo possível flexibilizar essa exigência. Portanto, para o enquadramento na TSEE a distribuidora deve observar o que está disposto no art. 53-D da REN nº 414/2010.

## Compensações

1) Entendemos que a compensação não será devida para aqueles serviços que forem \*encerrados\* no período de vigência da resolução. Compensações de transgressões prévias que serão creditadas agora continuam normalmente.

**Resposta:** As compensações pela violação dos prazos de serviços comerciais que não decorrerem do motivo “calamidade pública” devem ser creditadas. Eventualmente, um prazo poderia já estar há muito tempo violado antes da publicação da REN nº 878/2020, de modo que o encerramento durante o período de vigência da Resolução não garante a isenção da compensação.

2) A REN nº 878/2020 não é explícita acerca da suspensão dos pagamentos de compensação relativas à medição amostral e à medição eventual por reclamação do consumidor de que trata o Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição (PRODIST). Contudo, o inciso 8 do artigo 7º da REN nº 878/2020 suspende todas as obrigações deste comando regulatório. Assim, solicita-se confirmar a interpretação de que as distribuidoras podem deixar de realizar tais pagamentos de compensações, assim como as de DIC/FIC/DMIC/DICRI. Ademais, conforme já mencionado, o inciso II do artigo 5º da REN nº 878/2020 traz um comando normativo para a redução dos desligamentos programados. Uma vez que a adequação da conformidade da tensão, em geral, necessita de intervenções na rede, é possível auferir que se a distribuidora não pode atuar no problema, conseqüentemente será penalizada se o pagamento de tais compensações não forem suspensas. Portanto, solicitamos o posicionamento desta ANEEL quanto a suspensão de tais compensações.

**Resposta:** Todas as obrigações relativas à medição amostral e à medição eventual por reclamação do consumidor tiveram à sua exigibilidade suspensa, o que inclui o pagamento das compensações de conformidade de tensão. Ou seja, durante a vigência da REN nº 878/2020, a distribuidora não terá obrigação de pagar compensação por transgressão de DRP/DRC.

Embora o processo relativo aos níveis de tensão tenha sido suspenso e exista orientação para racionalização dos desligamentos programados, a distribuidora deve avaliar quais destes desligamentos são necessários para a adequada prestação do serviço aos consumidores. Se o problema de nível de tensão identificado impede ou dificulta o fornecimento de energia elétrica às unidades consumidoras, tal situação deve ser tratada.

3) Considerando que não teremos pagamento de transgressão e a priorização será somente para os atendimentos de urgência/emergência como comando regulatório, a distribuidora poderá ter impacto nas reclamações de prazo de atendimento. Dessa forma, para esse período, as reclamações dessa natureza seriam qualificadas como improcedente? Mediante informação ao cliente do cenário de crise? As reclamações seriam improcedentes se embasadas no §2º do artigo 157 da REN nº 414/2010 (não há negligência ou imprudência da Distribuidora)?

**Resposta:** A pandemia não deve ser utilizada como justificativa para classificação de uma reclamação como improcedente. Nesse sentido, o art. 6º, II da REN nº 878/2020 já declara a possibilidade de aplicação do art. 153, VI, ou seja, a violação dos prazos não gera crédito em decorrência da situação de calamidade. Assim, o tratamento e a apuração das reclamações de prazos violados devem continuar sendo realizados e os prazos devem permanecer sendo contabilizados.

4) As distribuidoras podem suspender as compensações que seriam apuradas a partir de 25/03/2020 ou é possível suspender também as compensações relativas aos processos já apurados nos meses anteriores e que estavam com os pagamentos programados aos consumidores nos próximos dias? Como é de conhecimento, as compensações carregam um deslocamento temporal de aproximadamente dois meses com relação ao fato gerador. Desta maneira, solicitamos a confirmação de que as compensações que a REN nº 878/2020 refere-se a data de pagamento e não a data do fato gerador.

**Resposta:** A REN nº 878/2020 trata as compensações de forma diferente. Durante a vigência da resolução, a distribuidora não terá obrigação de pagar compensação:

- i) por transgressão de DRP/DRC ou DIC/FIC/DMIC/DICRI, ainda que referentes a meses anteriores à vigência da norma; e
- ii) por transgressão de prazos de serviços comerciais extrapolados durante a vigência da norma (as compensações de serviços comerciais que não decorrerem do motivo “calamidade pública” devem ser creditadas).

Conforme §3º do art. 7º da REN nº 878/2020, especificamente para compensação pela transgressão dos **indicadores de continuidade**, a suspensão do pagamento não implica isenção automática da distribuidora de sua obrigação; e a aplicação dos valores será avaliada em deliberação futura pela ANEEL.

## Danos a Equipamento Elétricos

1) O artigo 6º da Resolução Normativa nº 878, de 24 de março de 2020, declara que as distribuidoras podem adotar algumas disposições, e entre estas está (inc. III) o não ressarcimento de danos decorrentes de interrupção associada à calamidade pública, de que trata o inciso VI do art. 210 as Resolução Normativa nº414, de 2010. Acontece que o inciso VI possui o seguinte texto:

*“VI – comprovar que o dano reclamado foi ocasionado por interrupções associadas à situação de emergência ou de calamidade pública (grifo nosso) decretada por órgão competente, desde que comprovadas por meio documental ao consumidor.”*

Tendo em vista que a atual situação de calamidade não possui relação direta com condições climáticas, questiona-se: Em quais situações a Agência entende que caberia o indeferimento do processo de danos elétricos associado ao decreto de calamidade pública em vigor?

**Resposta:** Deve-se avaliar a cada caso, não sendo possível dar uma orientação genérica.

2) Além disto, no art. 7º, §4º, da REN nº 878/20, ficam suspensos os prazos para ressarcimento de danos elétricos para novos casos e casos em curso, no entanto a ANEEL não deixa claro se após a revogação da resolução os prazos deverão ser contados a partir do momento da suspensão ou se devem continuar sendo contados, ficando suspensas apenas as consequências associadas aos prazos, como por exemplo, o indeferimento por pendência de documentação de responsabilidade do consumidor por mais de 90 dias, prazo de 10 dias para realização da vistoria e afins. Cabe ressaltar que a continuação na contagem dos prazos afeta negativamente o Plano de Resultados da distribuidora.

**Resposta:** A contagem do prazo dos processos em andamento fica parada enquanto vigorar a REN nº 878/2020. Após sua vigência, a contagem deve ser retomada do ponto em que parou.

**3) A distribuidora pode permitir a abertura dos pedidos de ressarcimento em seus canais de atendimento, mas os prazos para eventual visita técnica, análise e resposta ao consumidor estariam suspensos? Nesse caso, ao retorno da situação de normalidade, o prazo do art. 204 da REN nº 414 restaria inalterado, pois não teria sido impactado pela situação de calamidade**

**Resposta:** A distribuidora pode permitir a abertura dos pedidos de ressarcimento, mas os prazos estão suspensos. O prazo para o consumidor solicitar o ressarcimento, disposto no art. 204 da REN nº 414/2010, também se encontra suspenso por força da REN nº 878/2020, e deve ser contado somente após o final da sua vigência.

**4) A distribuidora pode suspender a abertura dos pedidos de ressarcimento em seus canais de atendimento. Nesse caso, ao retorno da situação de normalidade, o prazo do art. 204 da REN nº 414/2010 seria acrescido do período de vigência da REN nº 878/2020?**

**Resposta:** A distribuidora não pode se negar a receber os pedidos de ressarcimento. A distribuidora deve receber os pedidos formulados ao longo da vigência da REN nº 878/2020. Entretanto, os prazos do processo (para verificação in loco, resposta e pagamento) ficam suspensos, podendo a distribuidora realizá-los durante ou após a vigência da norma. Os prazos voltam a contar após a vigência da REN nº 878/2020.

**5) Os documentos enviados ao consumidor no processo de Ressarcimento de Danos Elétricos devem ter seus textos ajustados para contemplar a suspensão de prazos de que trata este parágrafo?**

**Resposta:** O texto deve ser adaptado para contemplar a suspensão dos prazos. A paralisação de quaisquer serviços ou canais de atendimento por parte da distribuidora deve ser precedida de ampla comunicação à população, devendo tal informação ser mantida em destaque em sua página na internet e adotadas todas providências possíveis para minimizar os impactos.

**6) Ainda que o estado de calamidade pública cause graves impactos no atendimento da distribuidora, nem sempre há nexos causal entre a razão do decreto (pandemia) e as perturbações da Rede de Distribuição. Ainda assim, podemos considerar esse decreto como excludente de responsabilidade para o não ressarcimento dos danos ocorridos durante a vigência do estado de calamidade de forma indiscriminada?**

**Resposta:** O inciso III do art. 6º da REN nº 878/2020 isenta a distribuidora da obrigação de ressarcir por danos elétricos apenas na ocasião de ocorrências provocadas pela pandemia, e não por qualquer ocorrência que ocorra durante o período em que vigorar a norma. Dessa forma, a distribuidora continua com o dever de ressarcir os danos elétricos nos termos do Capítulo XVI da Resolução Normativa nº 414/2010. Entretanto, caso a ocorrência que provocou o dano reclamado tenha ocorrido em função da situação de emergência causada pela pandemia da covid-19, a distribuidora pode indeferir o pedido.

## Desligamentos Programados

1) Os desligamentos programados estritamente necessários, mencionados no inciso II do artigo 5º da REN nº 878/2020 possuem apenas o viés técnico, ou seja, são aqueles casos fundamentais para garantir a manutenção do fornecimento de energia? Salienta-se que cada distribuidora do país passa por condições distintas e, portanto, com prioridades diferentes. Cita-se claramente a questão dos planos de melhorias, as condições observadas nos aditivos contratuais, assim como, compromissos firmados com governos estaduais quanto a melhoria na continuidade do fornecimento. Portanto, observa-se necessário entender se os desligamentos estritamente necessários abordam as obras e intervenções necessárias para a melhoria na qualidade do fornecimento de energia ou apenas a continuidade do serviço durante a atual situação de epidemia do coronavírus.

**Resposta:** A distribuidora é a responsável por avaliar quais dos desligamentos programados são necessários. Para realizar essa seleção, a distribuidora deve avaliar os desligamentos e as respectivas particularidades (tais como, responsabilidades anteriormente assumidas e obrigações) e a garantia da prestação adequada do serviço aos consumidores.

## Faturamento

1) Consumidor possui um ciclo de faturamento entre os dias 17/02 a 18/03 e seu contrato completou 12 meses em março/2020. Consumidor não registrou demanda  $\geq$  a demanda contratada ao longo dos últimos 12 meses e a emissão da fatura 24/03 (antes da publicação do novo regulamento)

Devemos efetuar a cobrança de demanda complementar, pois o ciclo de faturamento encerrou-se antes da publicação da norma?

**Resposta:** Os casos em que as faturas foram emitidas antes de 25/03/2020 (data da publicação da REN no Diário Oficial), não estão abrangidos pela REN nº 878/2020.

2) Consumidor possui um ciclo de faturamento entre os dias 18/02 a 19/03 e seu contrato completou 12 meses em março/2020. Consumidor não registrou demanda  $\geq$  a demanda contratada ao longo dos últimos 12 meses e a emissão da fatura 25/03 ou 26/06 (no dia ou após a publicação do novo regulamento)

Devemos efetuar a cobrança de demanda complementar, pois o ciclo de faturamento encerrou-se antes da publicação da norma?

**Resposta:** Os casos em que as faturas foram emitidas a partir de 25/03/2020 (data da publicação da REN no Diário Oficial) estão abrangidos pela REN nº 878/2020. Assim, conforme art. 4º, ficam isentas do faturamento complementar as unidades consumidoras que não registrarem o mínimo de três valores de demanda iguais ou superiores às contratadas, durante a vigência da REN nº 878/2020.

**3) Consumidor possui um ciclo de faturamento entre os dias 25/02 a 26/03 e seu contrato completou 12 meses em março/2020. Consumidor não registrou demanda >= a demanda contratada ao longo dos últimos 12 meses e emissão da fatura 31/03 (após a publicação do novo regulamento)**

**Não devemos efetuar a cobrança de demanda complementar, pois o ciclo de faturamento encerrou-se após a publicação da norma?**

**Resposta:** Os casos em que as faturas foram emitidas a partir de 25/03/2020 (data da publicação da REN no Diário Oficial) estão abrangidos pela REN nº 878/2020. Assim, conforme art. 4º, ficam isentas do faturamento complementar as unidades consumidoras que não registrarem o mínimo de três valores de demanda iguais ou superiores às contratadas, durante a vigência da REN nº 878/2020.

**4) Nossa dúvida permeia sobre qual parâmetro devemos utilizar para definir quais consumidores serão beneficiados pela isenção, seriam aqueles cujo faturamento apresente a data de emissão igual ou superior a data de publicação do novo regulamento, ou apenas aqueles que possuírem período de faturamento finalizado no mesmo dia ou após a publicação da resolução?**

**Resposta:** Deve-se utilizar a emissão da fatura como parâmetro. Os casos em que as faturas foram emitidas a partir de 25/03/2020 (data da publicação da REN no Diário Oficial) estão abrangidos pela REN nº 878/2020.

**5) Entendemos que, durante a vigência da resolução, a contagem desses períodos fica suspensa, sendo retomada após a normalização da situação. A título de exemplo, após os 3 meses de vigência da resolução, a distribuidora poderia rever a fatura a menor de uma UC retornando 6 meses no faturamento (3 meses do prazo do art. 113 e 3 meses de suspensão da contagem do prazo)**

**Resposta:** A contagem do prazo dos processos em andamento fica parada enquanto vigorar a Resolução Normativa nº 878/2020. Após sua vigência, a contagem deve ser retomada do ponto em que parou, de modo que o prazo normativo para retroação se soma ao tempo de vigência da Resolução Normativa nº 878/2020. Assim, para o exemplo citado, o ajuste no faturamento poderia retroagir até por seis meses.

**6) A suspensão da exigibilidade definida no Art. 7º da REN 878/2020 quanto a entrega mensal de fatura, não veda ou desobriga a ação da distribuidora em entregá-las presencialmente para as unidades consumidoras que não possuam outros meios além do recebimento da fatura impressa, correto?**

**Resposta:** A REN 878/2020 desobriga as distribuidoras de entregar a fatura impressa. Essa medida está associada à vedação à suspensão do fornecimento das unidades consumidoras em que a distribuidora suspender o envio da fatura impressa sem a anuência do consumidor, conforme art.2º, IV.

**7) No caso dos não residenciais a oferta da autoleitura possibilita o faturamento pela média? Ou para estas unidades se não houver leitura ou autoleitura tem que aplicar o custo de disponibilidade?**

**Resposta:** Para os consumidores não residenciais, caso não seja efetuada a leitura pela distribuidora (de forma remota ou presencial) nem seja disponibilizado meios para realização da autoleitura nos termos da Resolução Normativa nº 863/2019, a distribuidora deve fazer o faturamento pelo custo de disponibilidade e demanda mínima faturável. O faturamento pela média somente pode ser realizado caso, mesmo a distribuidora tendo disponibilizado os meios para a autoleitura, o consumidor não a realize.



8) Estamos identificando diversas situações que estão sendo vivenciadas pelas equipes de leitura em campo, como por exemplo: restrições à circulação, impedimento de acesso em instalações de múltiplas unidades consumidoras, locais fechados por conta de decretos municipais ou estaduais, dentre outros. Nesses casos em que não for possível fazer a leitura ou o cliente não fornecer a leitura por meio do processo de autoleitura disponibilizado pela Distribuidora, o faturamento será realizado pela média aritmética.

Como estamos tratando de leituras em intervalos diferentes, quer seja realizado pela distribuidora, quer seja realizado pelo consumidor (autoleitura), esse consumo que vai ser obtido e faturado nesse momento não guarda qualquer relação com os consumos registrados no histórico de faturamento dos consumidores.

Além disso, temos a questão da sazonalidade que afeta sobremaneira os consumos nesse período e apresentam uma diferença considerável em relação à média de faturamento dos últimos doze meses. Soma-se a questão da sazonalidade o fato de os clientes estarem cumprindo as medidas de isolamento estabelecidas pelo governo, que também irá afetar o comportamento dos consumos das unidades consumidoras, fazendo com que esses consumos também não tenham qualquer relação com os consumos registrados no histórico de faturamento dos consumidores.

Portanto, a fim de evitar que essas diferenças, entre os consumos efetivamente registrados nos medidores e os valores faturados pela média, gerem valores expressivos que deverão ser ajustados e pagos pelos consumidores após a crise que estamos vivenciando, conforme Art. 113 da REN nº 414/2010, estamos solicitando que o “faturamento pela média aritmética” disposto no Art. 6º, inciso I, da REN nº 878/2020 possa ser realizado considerando a média aritmética dos últimos 03(três) meses. Com essa medida entendemos que os faturamentos dos consumidores, tanto no período da crise quanto no período subsequente à crise manterão uma estabilidade e coerência, evitando com isso aumentos expressivos dos valores faturados devido aos acertos de faturamento quando da obtenção das leituras reais dos consumidores (Art. 113).

**Resposta:** De acordo com o art. 6º da REN nº 878/2020, no caso de não efetuação da leitura, a distribuidora deve prover meios para a realização da autoleitura do consumidor, caso contrário, o faturamento deve ser realizado pela média aritmética para classes residenciais (ou se dar pelo custo de disponibilidade ou demanda mínima faturável para classes não residenciais). Portanto, nas situações apontadas, ainda que ocorram restrições à circulação e impedimento da leitura por quaisquer razões, a distribuidora deve prover meios para a autoleitura, observando a REN nº 863/2019. Somente se o consumidor não enviar a autoleitura nos prazos e meios definidos na REN nº 863/2019 é que a distribuidora está autorizada a proceder o faturamento pela média (ou custo de disponibilidade ou demanda).

Sobre o período a ser considerado na média aritmética, deve-se observar os valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, conforme preceitua o art. 87 da REN nº 414/2010.

9) Na hipótese de ser empregado o disposto no Art. 111 da REN nº 414/2010, ao retornar o serviço normal de leitura, certamente, deverão restar inúmeros ajustes. Para atender ao disposto no parágrafo primeiro do Artigo 111, a ANEEL estabelecerá uma dilação do prazo de ajustes para mais de um ciclo de faturamento? Será praticamente impossível os ajustes no faturamento subsequente.

**Resposta:** A Resolução Normativa nº 878/2020 não traz disposições acerca do ajuste posterior do faturamento, devendo-se observar o art. 111 da Resolução Normativa nº 414/2010.

**10) Para o consumidor de Média Tensão, nos quais a distribuidora conta com registradores eletrônicos, há uma certa complexidade para a realização da autoleitura, já que na maioria das vezes requer acesso à subestação de profissional habilitado. Na hipótese de eventual problema com de comunicação para a transmissão das informações, como deve a distribuidora proceder nestas situações? Poderia ser o faturamento realizada pela média?**

**Resposta:** Para os consumidores de média tensão, caso não seja efetuada a leitura pela distribuidora (de forma remota ou presencial) nem seja disponibilizado meios para realização da autoleitura nos termos da Resolução Normativa nº 863/2019, a distribuidora deve fazer o faturamento pelos valores mínimos faturáveis. O faturamento pela média somente pode ser realizado caso, mesmo a distribuidora tendo disponibilizado os meios para a autoleitura, o consumidor não a realize.

**11) O inciso I do art. 6º da REN 878/2020 prevê a possibilidade de realização de leitura em intervalos diferentes. Entendo que caso seja realizada em intervalos diferentes ainda cabe a observância do art. 84 (intervalos de 27 a 33 dias)?**

**Resposta:** O inciso I do art. 6º da REN nº 878/2020 cita expressamente o art. 85, IV da REN 414/2010, que prevê a possibilidade de realização de leitura em intervalos diferentes dos previstos no art. 84 nas situações de calamidade pública, ou seja, não há obrigação de observância dos intervalos previstos no art. 84.

**12) O processo de migração dos consumidores para o Ambiente de Contratação Livre (ACL) deve ser seguido normalmente, sem flexibilização dos prazos de denúncia contratual por parte dos consumidores e de adequação do Sistema de Medição para Faturamento (SMF) para as distribuidoras? Observa-se que na REN nº 878/2020, o artigo 8º declara apenas a suspensão da aplicação do Submódulo 6.1 dos Procedimentos de Comercialização. Essa suspensão tem foco de retirar apenas as multas impostas às distribuidoras?**

**Resposta:** A REN nº 878/2020 não trata da suspensão do prazo para migração para o ACL. Para o Submódulo 6.1 dos Procedimentos de Comercialização, fica suspensa a aplicação apenas dos incisos citados no art. 8º da REN nº 878/2020.

## Inadimplência

1) Possuímos algumas unidades consumidoras inadimplentes com faturas vencidas nos meses de Janeiro/2020 e Fevereiro/2020, as quais já foram notificadas com aviso de corte, e caso não liquidem seus débitos, a interrupção de fornecimento está programada para ser executada a partir de 28/03/2020.

Solicitamos informar se a Resolução Normativa 878 deverá ser aplicada também para o caso acima exposto, ou somente para as faturas com vencimentos a partir da data da publicação da Resolução.

**Resposta:** A partir da publicação da REN nº 878/2020 está vedada a suspensão do fornecimento por inadimplemento das unidades consumidoras enquadradas no art. 2º.

Assim, a vedação independe da data de vencimento da fatura ou de já ter ocorrido a notificação da suspensão. Se a unidade consumidora tiver débitos anteriores e ainda não tiver sido suspensa antes da publicação da REN nº 878/2020 (e se enquadrar no art. 2º), não deve ocorrer suspensão.

Ressalta-se que o art. 6º, IV da REN nº 878/2020 estabeleceu que está suspensa a contagem do prazo nonagesimal para a suspensão do fornecimento, de que trata o §2º do art. 172 da REN nº 414/2010.

## Procedimentos Irregulares

1) A dispensa da exigibilidade da entrega em via física também se aplica aos processos estabelecidos no Capítulo XI, que diz respeito aos procedimentos irregulares, incluindo a dispensa da exigibilidade da comprovação do recebimento, usualmente efetivada pelo Aviso de Recebimento-AR do Correios?

**Resposta:** Conforme o inciso IV do art. 7º, fica suspensa a exigibilidade de entrega de correspondências no endereço da unidade consumidora, incluindo a documentação de que trata o Capítulo XI da Resolução Normativa nº 414/2010.

## Suspensão do Fornecimento

1) Em nossa área de concessão possuímos muitos consumidores rurais irrigantes no grupo A. Via de regra, são produtores de arroz que se utilizam da irrigação das lavouras durante a safra. Nos termos do Decreto nº 10.282/20, art. 3º, Inciso VII, essa é considerada uma atividade essencial estando o corte suspenso?

**Resposta:** O inciso VIII do art. 3º do referido Decreto trata de “captação, tratamento e distribuição de água”, não abrangendo unidades consumidoras que fazem uso intensivo de água para suas atividades. Entretanto, o inciso XII do Decreto enquadra como essencial a “produção, distribuição, comercialização e entrega, realizadas presencialmente ou por meio do comércio eletrônico, de produtos de saúde, higiene, alimentos e bebidas”. Portanto, unidade consumidora com produção de alimentos não deve ser suspensa, ainda que do Grupo A.

2) O artigo 2º da REN nº 878/2020 veda a suspensão de fornecimento por inadimplemento. O artigo 5º apresenta as ações que devem ser adotadas pelas Distribuidoras durante o período de 90 dias em que vigora a resolução. Diante da combinação desses dois artigos surgiu a dúvida de que a intenção da ANEEL seja determinar às distribuidoras o reestabelecimento de todos os consumidores que se enquadrem nas hipóteses de vedação da suspensão do artigo 2º da REN nº 878/2020, mesmo aqueles que já encontravam-se com o fornecimento interrompido antes da publicação da REN nº 878/2020. A outra interpretação é de que não existe qualquer vínculo entre esses dois artigos, e que a distribuidora deve, tão somente, priorizar os atendimentos listados no inciso I do parágrafo 5º da REN nº 878/2020.

**Resposta:** Os dois artigos citados não têm relação direta. Para as unidades consumidoras abrangidas pelo art. 2º da REN nº 878/2020, fica vedada a suspensão de fornecimento por inadimplemento. Já no art. 5º, inciso I, o comando é de priorização para a religação, após a quitação do débito, de unidades suspensas antes da vigência da Resolução.

3) O inciso V do art. 2º se refere a todos os consumidores ou apenas aos consumidores residenciais? A dúvida existe, pois, consumidores BT por exemplo, em que pese a possibilidade de efetuarem o pagamento via rede bancária na internet, optam pelo pagamento em agente arrecadador. Por outro lado, consumidores MT realizam o pagamento por boletos bancários e não por débito automático, mas a indisponibilidade de meios presenciais de pagamento não impede pagamento eletrônico desse nicho de consumidores. Entendemos que esse inciso deva ser aplicado apenas a consumidores residenciais.

**Resposta:** O inciso V do art. 2º da REN nº 878/2020 trata de consumidores em geral, não fazendo distinção entre classes.

4) Após o término da vigência da REN nº 878/2020 o prazo nonagesimal para suspensão de fornecimento poderá ser retomado? Ex.: Caso exista consumidor inadimplente a 60 dias hoje, que não poderá ter seu fornecimento suspenso durante a vigência da REN nº 878/2020. Pergunta-se: Após o término da vigência da resolução, este prazo será retomado? Ou seja, restariam assim mais 30 dias para efetuar a suspensão?

**Resposta:** O prazo fica suspenso enquanto vigorar a REN nº 878/2020, devendo ser retomado após o final de sua vigência.

## Tratamento de Multas e Juros

**1) Essa isenção de multa e juros se aplica a todos os consumidores (residenciais, comerciais, industriais, etc.)?**

**Resposta:** Os incisos IV e V do art. 2º da REN nº 878/2020 tratam de consumidores em geral, não fazendo distinção entre classes.

**2) Havendo Decreto do Governo que estabeleça situação de calamidade pública ou de emergência, que gere restrição à circulação de pessoas ou o fechamento de postos de arrecadação (conjunta ou individualmente), conforme parágrafo 3º, é vedada a imposição de multas e juros. Esse é o caso de Santa Catarina (estávamos com restrição de circulação de pessoas e fechamento dos postos de arrecadação; agora os bancos abriram, mas persiste a restrição para circulação de pessoas).**

**Essa isenção de multa e juros se aplica a todas as faturas que tiverem vencimento no período de vigência do decreto do governo?**

**Resposta:** Nos casos de que tratam os incisos IV e V do art. 2º da REN nº 878/2020 é vedada a imposição de multa e juros de mora em caso de inadimplemento. A disposição é válida durante a vigência da REN nº 878/2020 e do ato do poder público competente.

**3) Para a cobrança de multas e juros, o que será usado para comprovação de ausência de postos de arrecadação em funcionamento? Decretos estaduais e/ou municipais?**

**Resposta:** A distribuidora deve adotar os meios necessários à comprovação.