

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
1	ABRADEE	668	Tendo em vista que a REN 1000/2021 revogou a REN 414/2010, qual período que as distribuidoras têm para adequar as comunicações com os consumidores citando a nova REN: cartas, respostas de ouvidoria, respostas de reclamações entre outras comunicações?	ANEEL	O prazo geral é até 31/03/2022, conforme art. 668, IV da REN 1.000/2021, devendo ser observados, conforme o caso, os demais prazos específicos de implantação previstos na REN 1.000/2021.	VIGÊNCIA, COMUNICAÇÕES
2	ABRADEE	668	Tendo em vista que na REN 1000/2021 há artigos que entram em vigor ao longo do ano de 2022, qual referência de resolução as distribuidoras devem utilizar?	ANEEL	A REN 1.000/2021 já entrou em vigor. Para os dispositivos que sofreram alterações pela REN 1.000/2021, a distribuidora deve utilizar o dispositivo vigente anterior até a implementação do novo. Redação do art. 668 foi retificada para melhor esclarecer essa questão: <i>Art. 668. A distribuidora de energia elétrica deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução nos seguintes prazos, mantendo a aplicação das disposições anteriores até a implementação das alterações:</i>	VIGÊNCIA
3	ABRADEE	668	Visto que as empresas possuem materiais impressos que mencionam a REN 414/2010 e que há entradas em vigência da REN 1000 ao longo do ano de 2022, podem ser utilizados os materiais existentes ou devem ser imediatamente descartados? Exemplo modelo de TOI	ANEEL	Como regra geral, o material pode ser utilizado até 31/03/2022, conforme art. 668, IV da REN 1.000/2021. A distribuidora também pode manter em uso material já impresso caso não haja prejuízo na aplicação da REN 1.000/2021.	VIGÊNCIA, COMUNICAÇÕES, TOI
4	ABRADEE	668	Qual o prazo para a adequação do novo modelo do TOI, considerando que a Resolução Homologatória apresenta vigência desde 01/01/2022?	ANEEL	Até 31/03/2022, conforme art. 668, IV da REN 1.000/2021.	VIGÊNCIA, TOI
5	ABRADEE	439, 440	Considerando que o artigo 439, que trata da verificação do cumprimento dos prazos, e o artigo 440, que trata do pagamento das compensações pelo não cumprimento dos prazos, entram em vigor em 31/12/22, o atraso dos novos serviços que contarem com prazos regulatórios a partir de 31/03/22 devem ser objeto do pagamento de compensação apenas em 2023? Ou seja, os serviços devem ser prestados e acompanhados quanto ao prazo, porém, sem a obrigatoriedade da contabilização e envio à ANEEL e sem o crédito de compensações aos consumidores, de maneira que o período de 04/22 a 12/22 fica reservado para a adequação do processo. O entendimento das distribuidoras estaria correto?	ANEEL	A REN 1.000/2021 já entrou em vigor. O prazo de 31/12/2022 é um prazo limite para adequação aos arts. 439 e 440. Enquanto a distribuidora não implantar as novas disposições deve proceder, como regra geral, da seguinte forma: - manter a compensação utilizando as fórmulas dos arts. 151 e 152 da REN 414/2010 - manter a compensação para todos os serviços do Anexo III da REN 414/2010, atualizando os prazos conforme REN 1.000/2021. Os prazos do Anexo IV da REN 1000/2021 que não possuem a correspondência indicada na tabela no Anexo III da REN 414/2010 não estão sujeitos à compensação, e devem seguir o prazo limite de implementação previsto na REN 1000/2021. A distribuidora deve observar as seguintes especificidades após 31/03: a) Os itens 3 e 4 do Anexo III deixam de ter compensação, pois o novo procedimento unificou as etapas de vistoria e de ligação; b) Na apuração dos itens 5, 6 e 7, a distribuidora deve considerar o prazo realizado para a vistoria e instalação de medição; c) A vistoria e instalação de medição de conexão maior que 69 kV (art. 91, III) não terá compensação nesse período de transição; d) O item 8 do Anexo III terá a correspondência apenas no art. 64, II da REN 1000/2021; e) A compensação do item 27 do Anexo III deve ser realizada apenas para as solicitações feitas até 90 dias; e f) O serviço de informar o resultado da solicitação de ressarcimento feita com mais de 90 dias (art. 617, II), que corresponde ao item 27, não terá compensação nesse período de transição.	PRAZOS, ANEXO IV, COMPENSAÇÃO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
6	ABRADEE	343	As distribuidoras têm até o dia 30/06/22 para alterar o índice monetário para o IPCA. A exemplo do que foi considerado quando da REN 932/2021, que alterou o art 126 da REN 414/2010, a alteração estabelecida pela REN 1000 deve ser realizada considerando as faturas emitidas a partir da sua vigência, ou seja, o IPCA deve ser aplicado para faturas a serem emitidas a partir do dia 01/07/22. O entendimento das distribuidoras está correto? Entram nessa situação: a. Refaturamentos a serem processados a partir de 01/07/22 b. Faturas emitidas a partir de 01/07/22	ANEEL	A alteração do IPCA para IGP-M deve ser realizada dividindo o período de atualização, da seguinte forma: - até 30/06 – utilizar o IGP-M - a partir de 1/07 – utilizar o IPCA Exemplo: Restituição que deveria ter sido paga até 10/04/2022: - até 30/06: utilizar o IGP-M para correção, tanto do período normal quanto do período em mora - a partir de 1/07 até a data do pagamento: utilizar o IPCA Importante ressaltar que o art. 126 da REN 414/2010, que corresponde ao art. 343 da REN 1000/2021, já havia sido alterado pela REN 932/2021, ou seja, não entra nessa transição.	IPCA, ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA
7	ABRADEE	406, 416	É necessário restar esclarecido que, quando o consumidor optar para receber respostas por meio telefônico, se torna inviável atender ao disposto no art 416, até porque o Art 406 estabelece que a distribuidora deve responder, preferencialmente, através do canal utilizado para o protocolo, ou outro previamente escolhido pelo consumidor.	ANEEL	Em caso de indeferimento o art. 416 é específico e prevalece, devendo a resposta do indeferimento ser por escrito. Isso não impede que a distribuidora, além da resposta por escrito, também realize a comunicação por telefone. Redação do art. 406 foi retificada para melhor esclarecer essa questão: Art. 406. A distribuidora deve responder a demanda, preferencialmente, pelo canal utilizado para o protocolo, ou por outro canal previamente escolhido pelo consumidor e demais usuários para o relacionamento com a distribuidora, observado o art. 416.	INDEFERIMENTO, NOTIFICAÇÃO, RESPOSTA
8	ABRADEE	388	Como as distribuidoras podem comprovar que não foi possível realizar o retorno da chamada quando de eventos: a. ausência de sinal no telefone do consumidor devido as condições de infraestrutura de telecomunicações; b. o número de identificação corresponder a uma central telefônica, PABX por exemplo, cujo retorno não permite acessar o consumidor que de fato realizou a ligação para a distribuidora.	ANEEL	Não há previsão de comprovação na REN 1.000/2021, mas, eventualmente, o procedimento pode vir a ser auditado pela área de fiscalização. Adicionalmente, pode vir a ser solicitado o histórico de chamadas feito pela distribuidora.	CHAMADA, ATENDIMENTO
9	ABRADEE	392	Qual prazo para entrada em vigência do parágrafo 1º do art 392?	ANEEL	Esse dispositivo não foi alterado pela REN 1000/2021 e não possui prazo de implantação. Equivale ao art. 186, §1º da REN 414/2010: Art. 186 [...] § 1º Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção da chamada.	VIGÊNCIA, ATENDIMENTO
10	ABRADEE	408, 668	a. A adequação do prazo de resposta de 15 para 10 dias, quando há visita técnica, deve ser realizada até dia 31/03/2022? b. Na hipótese de transgressão do novo prazo de atendimento, o cálculo da compensação deve ser realizado com base na fórmula da REN 414/2010?	ANEEL	Sim, conforme art. 668, IV da REN 1.000/2021. Sim.	RECLAMAÇÃO, VIGÊNCIA, PRAZOS, COMPENSAÇÃO, ANEXO IV
11	ABRADEE	418, 670, 659	O prazo estabelecido no art 418 para o armazenamento das demandas por 10 anos, passa a vigorar a partir de que data? Seria possível demonstrar com um exemplo? a. Apenas demandas que em 20/12/2021 não haviam completado 5 anos de armazenamento devem ser consideradas pela nova regra?	ANEEL	Deve ser observada a regra do artigo 670: Art. 670. O armazenamento do § 2º do art. 659 deve ser realizado adicionando-se ao prazo de 5 anos o prazo transcorrido desde a publicação desta Resolução, até que se complete o prazo de 10 anos. Assim, o prazo de armazenamento e fornecimento do histórico das demandas deve ser ampliado paulatinamente a partir da publicação da REN 1.000/2021.	VIGÊNCIA, ARMAZENAMENTO DE DADOS
12	ABRADEE	115, 668	Tendo em vista que o art 115 também estabelece a aplicação de IPCA, a entrada em vigor deve ser o dia 01/07/2022?	ANEEL	Sim. Incluído dispositivo no art. 668, III, "d".	IPCA, ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA, VIGÊNCIA

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
13	ABRADEE	323	Na hipótese da devolução em dobro prevista no art 323, especificamente em relação ao item "compensações" descrito no parágrafo 4º, será necessário retificar as informações encaminhadas à ANEEL mensalmente? Exemplo: devolução em dobro envolvendo valor de compensação por transgressão dos indicadores de continuidade. Será necessária alguma indicação no relatório de compensações ou outro reporte à ANEEL?	ANEEL	Sim. A distribuidora deve retificar os relatórios onde as informações foram originalmente encaminhadas sempre que houver alteração de valores, exceto se houver orientação específica no Manual do envio/processamento dos relatórios. Não há necessidade de outra informação à ANEEL.	DEVOLUÇÃO, COMPENSAÇÃO
14	ABRADEE	21	Tendo em vista o disposto no parágrafo único do Art. 21, seria necessário disponibilizar um computador ou totem para permitir o acesso do consumidor as informações na agência presencial ou entende-se que tanto o atendimento presencial quanto o virtual devem atender os itens descritos nos incisos I a VII?	ANEEL	A distribuidora deve disponibilizar meios para que o consumidor que for ao posto presencial consiga realizar todas as atividades previstas no art. 21. Isso pode ser realizado por meio do próprio atendimento presencial, na interação com o funcionário do posto, e não implica obrigação de disponibilização de computador/totem para acesso do usuário. Assim, é a distribuidora que deve avaliar como cumprir o regulamento.	ATENDIMENTO, ACESSO, ATENDIMENTO PELA INTERNET
15	ABRADEE	602	O Art. 602 estabelece os documentos mínimos necessários a serem apresentados pelo cliente no ato da solicitação do ressarcimento de danos, sendo alguns deles condicionais ao tempo da data do dano ou do conserto prévio ou não do cliente. Quanto a esta última condicional, as distribuidoras entendem que fará parte de um questionamento a ser feito ao cliente (seja pela internet ou pelo atendente) no momento da solicitação. Dentre os documentos novos foram incluídos: o item "VIII - dois orçamentos detalhados para conserto quando o equipamento já tiver sido consertado" e o item "IX - o laudo emitido por profissional qualificado, quando o equipamento já tiver sido consertado." Porém, o item 19 do Módulo 9 PRODIST, estabelece que: 19. A distribuidora somente pode solicitar que o consumidor apresente o Laudo de Oficina, observando o prazo para Verificação estabelecido no item 37, após ter: a) constatado perturbação na rede elétrica que possa ter afetado a unidade consumidora do reclamante; As distribuidoras entendem que esses pontos são contraditórios, uma vez que a constatação da perturbação somente pode se dar após a solicitação, enquanto o Art 602 estabelece os documentos que são pré-requisitos para solicitar o ressarcimento à distribuidora. É possível tratar conforme definido no Art 602 e solicitar os documentos quando da entrada do pedido?	ANEEL	Os dispositivos citados são aplicados em fases distintas do processo de ressarcimento de danos. O art. 602, IX prevê a entrega do laudo na solicitação de ressarcimento para as situações em que o equipamento já foi consertado e o dano ocorreu há mais de 90 dias. Já o item 19 do Módulo 9 do PRODIST está inserido na etapa de análise do pedido de ressarcimento, devendo ser aplicado para os casos em que a apresentação de Laudo de Oficina não foi necessária nas etapas anteriores. Assim, trata-se de conflito apenas aparente, pois o regulamento (REN 1000/2021 e PRODIST) deve ser interpretado de forma harmônica.	DANOS ELÉTRICOS
16	ABRADEE	602, 618	Enquanto o Art 602, estabelece que, em caso de solicitação após 90 dias da data do dano, o cliente deve apresentar "VI - nota fiscal ou outro documento que comprove a aquisição do equipamento antes da data provável da ocorrência do dano elétrico", o Art. 618, que trata do pagamento, no inciso IV veda à distribuidora exigir nota fiscal de compra do equipamento. O Art 618 não deixa claro se a nota fiscal a que faz referência seria a do equipamento original danificado ou do "novo" que irá substituí-lo. É possível manter, quando do recebimento da solicitação, o procedimento conforme item VI do Art 602?	ANEEL	O inciso IV do §1º do art. 618 está inserido na etapa de pagamento do ressarcimento. Esse dispositivo faz referência ao equipamento que substituirá o equipamento danificado. Importante ressaltar que o propósito da exigência da nota fiscal no inciso VI do art. 602 é diferente, pois serve para comprovar a data de aquisição do equipamento que sofreu o dano.	DANOS ELÉTRICOS

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
17	ABRADEE	602, 617, 621	No Art 602, o § 4º cita que, para um pedido com mais de 90 dias da data provável do dano, o consumidor não pode informar a mesma data e horário provável da ocorrência que deu causa à solicitação anterior já deferida pela distribuidora. Quanto a esse ponto surgem duas dúvidas: Não há no PRODIST Módulo 9 um motivo de indeferimento específico para esse caso, embora também esteja prevista essa situação no inciso II do Art. 621. Caso o cliente realize essa solicitação, a distribuidora deve "recusar" a abrir o pedido? Observação: o Art 617, § 2º, estabelece que da carta resposta deve constar "IV - no caso de indeferimento, indicação de um dos motivos listados no Módulo 9 do PRODIST, e a transcrição do dispositivo normativo que fundamentou o indeferimento;"	ANEEL	Redação da REN 1000/2021 foi retificada para permitir a recusa do pedido de ressarcimento, conforme segue: Art. 602. [...] § 4º No pedido de ressarcimento feito com mais de 90 dias da data provável da ocorrência do dano elétrico, o consumidor não poderá informar mesma data e horário provável da ocorrência de solicitação anterior que já tenha sido deferida pela distribuidora, situação que motiva a recusa da solicitação de ressarcimento pela distribuidora.	DANOS ELÉTRICOS
18	ABRADEE	602	Considerando como data do dano 01/01/2023. Em 02/01/2023 o cliente solicita ressarcimento do equipamento "A". No dia 10/01, a distribuidora solicita a apresentação de documentação e inicia a suspensão do prazo de resposta, de maneira que o cliente conta com 90 dias para apresentar a documentação, contados a partir de 10/01. No dia 05/04, o cliente registra uma nova solicitação de ressarcimento, agora para o equipamento "B", referindo-se à mesma data de dano, 01/01/2023, ou seja, com prazo superior aos 90 dias da primeira solicitação. Como a primeira solicitação ainda não foi "deferida" por estar pendente a apresentação de documentação pelo cliente, a distribuidora estaria obrigada a receber/tratar a nova solicitação?	ANEEL	A vedação prevista no §4º do art. 602 somente se aplica após a emissão de carta de deferimento de um pedido de ressarcimento anterior, no qual foi indicada a mesma data provável da ocorrência do dano.	DANOS ELÉTRICOS
19	ABRADEE	602, 608, 611, 619	O Art 611 § 3º Inciso II estabelece que o consumidor deve apresentar à distribuidora, quando reparar o equipamento previamente ao pedido de ressarcimento ou antes de aguardar o término da verificação: a) a nota fiscal do conserto, indicando a data de realização do serviço e descrevendo o equipamento consertado; b) o laudo emitido por profissional qualificado; c) dois orçamentos detalhados; Comparado com o Art 602, o entendimento então seria de que os documentos do item b) e c) correspondem aos incisos VIII e IX do Art 602, de maneira que podem ser pré-requisitos para a abertura da solicitação, porém, a nota fiscal do conserto somente poderia ser exigida em um segundo momento, após o deferimento do pedido. Está correto o entendimento?	ANEEL	Sim. O art. 602 estabelece os itens que devem ser informados pelo consumidor no ato da solicitação de ressarcimento. Demais informações podem ser requisitadas na fase de análise, conforme arts. 608 e 619.	DANOS ELÉTRICOS
20	ABRADEE	602, 608, 611, 619	No Art 611, quando trata do nexo de causalidade, o § 3º no Inciso II estabelece que ficaria descaracterizado o nexo de causalidade se o cliente não apresentar tais documentos. Nesse contexto, a distribuidora teria que acatar a solicitação sem a documentação mínima, para indeferimento por falta de nexo de causalidade ou pode não acatar a solicitação, uma vez que os documentos mínimos não foram apresentados conforme o Art. 602? Observa-se que não há previsão desse caso no Art. 621 ou nos motivos de indeferimento do PRODIST, salvo se for por pendência superior a 90 dias, o que leva ao entendimento de que a tendência seria pela não abertura do pedido.	ANEEL	O art. 602 estabelece os itens que devem ser informados pelo consumidor no ato da solicitação de ressarcimento. Assim, caso falte alguma das informações obrigatórias previstas no art. 602, a solicitação não precisa ser registrada. A distribuidora também pode requisitar informações na fase de análise, conforme arts. 608 e 619.	DANOS ELÉTRICOS

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
21	ABRADEE	606	Conforme Art 606, o aumento do prazo de 90 dias para 5 anos entre a solicitação e a data de dano, pode configurar um problema que pelo regulamento atual não existe: a distribuidora ter que abrir solicitação de ressarcimento de danos para consumidores, mesmo ausente o contrato de adesão? Ou seja, o ressarcimento de dano referir-se a uma unidade consumidora para a qual o cliente não conta mais com vínculo junto à distribuidora. Como realizar o pagamento a um consumidor sem contrato com a empresa?	ANEEL	A ampliação do prazo de 90 dias para 5 anos entre a solicitação e a data do dano não altera o suposto problema apresentado. A maior parte das modalidades de ressarcimento (com exceção do pagamento em moeda corrente com crédito em futura) não necessita de vínculo contratual vigente para ser executada.	DANOS ELÉTRICOS
22	ABRADEE	250, 590	Em relação ao Art. 250 da REN nº 1.000/2021, seria necessário agendar a inspeção com o cliente em todas as situações? Ou seja, as inspeções de rotina para avaliar possíveis procedimentos irregulares deverão ser informadas com antecedência ao consumidor?	ANEEL	O agendamento previsto no art. 250 é somente para os casos de solicitação de inspeção. O art. 590 da REN 1000/2021 trata dos procedimentos irregulares.	PROCEDIMENTOS IRREGULARES, INSPEÇÃO DA MEDIÇÃO
23	ABRADEE	346	Considerando que o artigo 346 que trata das restrições oriundas do inadimplemento, e dentre estes consta a assinatura de termos de confissão de dívida ou aceite, questiona-se como comprovar que a assunção da dívida por espontânea vontade do consumidor se deu. Destaca-se aqui os itens 75 e 81 da Nota Técnica nº 0102/2021-SRD/SMA/ANEEL, de 13/08/2021: "Importante ainda ressaltar que a proposta discutida na CP 18/2021 não proíbe que qualquer pessoa assuma e pague dívida que considere ser de sua responsabilidade junto à distribuidora de energia. O que a proposta mantém é a vedação para que a distribuidora imponha a exigência de pagamento ou assunção de débito em nome de terceiros como condição para proceder a alteração da titularidade. Essa disposição também vale, diga-se de passagem, para os casos de ligação nova ou de encerramento contratual." Importante ressaltar que não há impeditivo para que, uma vez consumada a alteração de titularidade, o novo titular pague pelos débitos que entenda que são seus, considerando a própria manifestação da distribuidora de que seria "ato volitivo do usuário para reconhecer sua dívida". Nessa situação, qual o tipo de documento que o regulador considera adequado que o consumidor assine nos casos acima previstos, pelo qual este assuma a dívida que considere cabível? Nestes casos, pode assinar termo de confissão de dívida? Qual a disposição no ordenamento normativo que preveja situações em que mesmo após a confissão de dívida, este consumidor em momento subsequente não mais honrar o compromisso, que por vezes, é realizado por meio de parcelamento, incluso na própria fatura?	ANEEL	Na solicitação de serviços (conexão, troca de titularidade, etc), a distribuidora não pode exigir ou condicionar a execução ao pagamento do débito de terceiro ou assinatura de termo de "confissão de dívida" ou similar, exceto nas situações previstas nos §§1º a 3º. Então, na hipótese tratada no caput pelo art. 346, não existe a possibilidade de o consumidor "assumir a dívida que considere cabível".	TROCA DE TITULARIDADE, INADIMPLÊNCIA
24	ABRADEE	250	O artigo 250 trata das disposições a serem seguidas quando da solicitação do consumidor? OU seja, somente deverão ser utilizados os procedimentos descritos no mencionado artigo, quando se tratar de inspeção.	ANEEL	Sim. O art. 250 é somente para os casos de solicitação de inspeção.	PROCEDIMENTOS IRREGULARES, INSPEÇÃO DA MEDIÇÃO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
25	ABRADEE	592	O parágrafo 1º, do artigo 592, determina: "§ 1º O consumidor pode solicitar um novo agendamento para realização da avaliação técnica uma única vez, desde que antes da data previamente informada pela distribuidora." A distribuidora entende que pode atuar de forma discricionária, oferecendo outras datas para possibilitar o acompanhamento da avaliação técnica, a fim de evitar que o serviço seja postergado por longo período pelo consumidor. Assim questionamos se este entendimento é procedente?	ANEEL	Sim, mas exclusivamente no caso do consumidor solicitar o reagendamento. Esse dispositivo corresponde ao art. 129, §8º da REN 414/2010, sendo mantido na REN 1000/2021.	REAGENDAMENTO, PROCEDIMENTOS IRREGULARES
26	ABRADEE	83	O prazo disposto no parágrafo 1º do art.83 da REN 1.000/2021, é discricionário, não podendo ser inferior a 10 dias?	ANEEL	Sim, o prazo do art. 83, §1º é discricionário e não pode ser inferior a 10 dias úteis.	PRAZOS
27	ABRADEE	64, 91	No processo de conexão, ao realizar a leitura dos artigos 91 e 64 não fica claro qual o procedimento deve ser adotado quando da solicitação de conexão sem obras na rede de energia, visto que em muitos casos a identificação da necessidade da obra ocorre apenas durante a vistoria de campo. Do que se trata a análise da distribuidora que define pela não necessidade de obra, conforme artigo 91 parágrafo único Inciso I? Existe algum prazo para essa análise?	ANEEL	Os procedimentos de análise (estudos e projeto) são os dispostos nos arts. 70 a 78 da REN 1000/2021. Os prazos máximos para análise no caso de conexão sem obras, incluindo a ida a campo, se necessária, são os previstos no art. 64, I e III, de 15 dias e de 45 dias, a depender do tipo de conexão. A redação do art. 64, §1º, II foi retificada para tornar o texto mais claro: Art. 64 [...]. §1º [...] II - não houver necessidade de obras de responsabilidade da distribuidora para a conexão ou para o atendimento do aumento da potência demandada ou elevação da potência injetada no sistema de distribuição, devendo ser adotadas, dentro dos prazos dispostos nos incisos I ou III do caput, conforme o tipo de conexão, as seguintes providências: No caso de atendimento em tensão até 2,3 kV e apenas com ramal de conexão (art. 64, §1º, II), aplica-se o mesmo prazo de análise de até 15 dias do inciso I do caput, com a diferença de que não há necessidade de informação ao consumidor, e a distribuidora deve cumprir de imediato a etapa da vistoria e instalação de medição prevista no art. 91.	PRAZOS, ACESSO, ANEXO IV
28	ABRADEE	50, 51, 86	No artigo 86 é citado que, caso o cliente opte por alterar o projeto disponibilizado pela distribuidora, deve submetê-lo a aprovação. Neste caso, qual o prazo para aprovação do projeto, seria o prazo do artigo 51? Pois, o artigo 50 trata apenas do projeto de entrada de energia e das obras de responsabilidade do interessado.	ANEEL	Os prazos e condições para aprovação do projeto são os do art. 50 e seguintes. A redação do art. 86, §2º, I, "a" foi retificada para maior clareza: Art. 86, §2º, I [...] a) o projeto elaborado no orçamento prévio, informando que eventual alteração deve ser submetida à aprovação da distribuidora, conforme prazos e condições dispostos no art. 50 e seguintes;	PRAZOS, ACESSO, PROJETOS, ANEXO IV

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
29	ABRADEE	142	<p>Foi avaliado que o texto do art 142, que trata do encerramento contratual do CUSD para os subgrupos AS e A4, foi alterado em relação à versão proposta na 2ª fase. Trata-se de erro material?</p> <p>Minuta 2ª fase CP 018/2021</p> <p>"Art. 138. O encerramento contratual antecipado implica cobrança dos seguintes valores:</p> <p>I - no caso do CUSD:</p> <p>a) o correspondente aos faturamentos da demanda contratados subsequentes à data prevista para o encerramento verificados na solicitação, limitado a 6 (seis) meses, para os postos tarifários de ponta e fora de ponta, quando aplicável; e"</p> <p>REN 1000/21</p> <p>"Art. 142. O encerramento contratual antecipado implica cobrança dos seguintes valores:</p> <p>I - no caso do CUSD:</p> <p>a) o correspondente aos faturamentos da demanda contratada para os postos tarifários de ponta e fora de ponta subsequentes à data prevista para o encerramento, limitado a 3 (três) meses para os subgrupos AS ou A4 e 6 (seis) meses para os demais; e"</p>	ANEEL	Não é erro material. Redação do dispositivo citado do art. 142 da REN 1000/2021 decorre de contribuição acatada na Fase 2 da CP18/2021.	ENCERRAMENTO CONTRATUAL, CUSD
30	ABRADEE	323	<p>Ao realizar a leitura do art. 323 da REN 1.000/2021, que contém os critérios sobre faturamento incorreto, consta que para os casos de faturamento a maior o período de revisão deve observar os últimos 60 (sessenta) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação, ou seja, 5 (cinco) anos, já deixando expresso também que a quantia recebida indevidamente deve ser devolvida em dobro, independentemente de dolo ou culpa da distribuidora. Diante disso, podemos entender que o despacho n° 18 de 2019 da ANEEL, que atribuía o prazo prescricional previsto no art. 205 do Código Civil, não seria mais aplicável ou devemos aguardar a conclusão da ação civil sobre o tema?</p>	ANEEL	<p>A Procuradoria junto à ANEEL foi consultada e se manifestou por meio do Ofício n° 00048/2022/PFANEEL/PGF/AGU (SIC 48516.000070/2022-00), de 12/01/2021, documento de caráter restrito em função do processo judicial ainda se encontrar em curso.</p> <p>O posicionamento em relação ao assunto é que de que a revogação da Resolução Normativa n° 414, de 2010, ensaje, por si só, a revogação - ou perda de objeto - do Despacho ANEEL n° 18, de 4 de janeiro de 2019. Assim, a orientação é pela aplicação integral do art. 323 da REN 1.000/2021.</p>	DEVOLUÇÃO, FATURAMENTO INCORRETO
31	ABRADEE	234	<p>O parágrafo único do art. 234 da REN 1000/21 apresenta que os usuários responsáveis pelos custos de instalação e operação do sistema de comunicação de dados utilizados para leitura do sistema de medição de unidade consumidora e de outra distribuidora devem disponibilizar a infraestrutura necessária para que a leitura seja realizada. O que compõe a infraestrutura necessária para que seja possível a realização da leitura? (Acesso físico ao medidor, acesso a canal de comunicação etc.); o inciso III do art. 25 da REN 506/12 trazia especificações ao tópico, desta forma elas se mantêm?</p>	ANEEL	<p>O citado art. 25, III da REN 506/2012 já tinha sido revogado pela REN 863/2019.</p> <p>As disposições do Capítulo VIII - Medição para Faturamento são complementadas pelo Módulo 5 do PRODIST.</p>	MEDIÇÃO
32	ABRADEE	239	<p>Em relação ao art. 239 da REN 1000/21 não ficou claro o tipo de acesso aos dados medidos. O cliente deve por meio de alguma plataforma de medição disponibilizar também estes dados ou o trecho refere-se aos dados medidos de forma visual?</p>	ANEEL	Não é somente de forma visual, a distribuidora deve estar habilitada a coletar os dados remotamente, conforme Módulo 5 do PRODIST.	MEDIÇÃO
33	ABRADEE	240	<p>Em relação ao art. 240 da REN 1000/21 quais são as informações apuradas pelo sistema de medição que precisam ser armazenadas, e por quanto tempo? (leitura, memória de massa, parâmetros etc.) O armazenamento é facultativo ou obrigatório?</p>	ANEEL	O art. 240 é uma faculdade da distribuidora, que pode delimitar as informações que serão disponibilizadas e por quanto tempo.	MEDIÇÃO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
34	ABRADEE	149	O Inciso I do § 3º do art. 149 que trata sobre a demanda contratada da unidade consumidora associada a central geradora indica que no CUSD deve conter as demandas contratadas para os horários de ponta e fora de ponta da unidade consumidora. Isso implica que necessariamente a carga deve contratar demanda na modalidade tarifária azul?	ANEEL	Não. A redação do art. 149, §3º, I foi retificada para maior clareza: Art. 149, §3º, I - a demanda contratada para os horários de ponta e fora de ponta da unidade consumidora, observada a modalidade tarifária; e	CUSD, DEMANDA CONTRATADA
35	ABRADEE	170	O art. 170 da REN 1000/21 indica que o consumidor livre ou especial, tendo permanecido nesta condição pelo prazo de pelo menos 5 (cinco) anos, pode retornar à categoria de consumidor atendido em condições reguladas mediante a formalização, junto à distribuidora. Enquanto isso o art. 52 do decreto 5.163/2004 expõe que os consumidores livres deverão formalizar junto ao agente de distribuição local, com antecedência mínima de cinco anos, a decisão de retornar à condição de consumidor atendido mediante tarifa e condições reguladas. A REN 1000 trata o período como tempo de permanência no ACL enquanto o Decreto 5.163/2004 trata o período referido como tempo de solicitação de retorno ao ACR com antecedência mínima. Neste caso, qual dispositivo deve ser considerado?	ANEEL	O art. 170 da REN 1000/2021 foi retificado para refletir o disposto no art. 52 do Decreto 5.163/2004: Art. 170. O consumidor livre ou especial deve formalizar junto à distribuidora, com antecedência mínima de 5 anos, seu interesse em adquirir energia elétrica da distribuidora para cobertura, total ou parcial, das necessidades de energia e potência das unidades consumidoras de sua responsabilidade.	CONSUMIDOR LIVRE, ACL
36	ABRADEE	649	Os processos de restituição de incorporação de redes abertos até 31/03/2022 (considerando o período de adequação disposto no art. 668 da REN 1000/21) continuam com a metodologia aplicada na REN 229/2006?	ANEEL	Sim. Importante ressaltar que as restituições em atraso, ou seja, que deveriam ter sido pagas conforme REN 229/2006 não são alcançadas pela REN 1000/2021, ou seja, devem observar o disposto na REN 229/2006.	INCORPORAÇÃO DE REDES
37	ABRADEE	668	Casos de restituição pela antiga REN 414/10 já abertos para ressarcimento continuam a serem atualizados pelo IGP-M? Os de restituição da REN 414/10 abertos após a REN 1000/21 serão atualizados pelo IPCA na data de publicação da REN 1000/21 ou de acordo com os períodos de transição indicados no art. 668 da REN 1000/21?	ANEEL	A alteração do IPCA para IGP-M deve ser realizada dividindo o período de atualização, da seguinte forma: - até 30/06 – utilizar o IGP-M - a partir de 1/07 – utilizar o IPCA Exemplo:	IPCA, ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA, VIGÊNCIA
38	ABRADEE	255, 595	Acerca da regra definida no § 3º do art. 255, esta já era prevista na REN 414, porém com a avaliação de um período de 12 meses e não de 60 meses. Quando é dito "valor menor ou igual a 40% para a relação entre a soma dos quatro menores e a soma dos quatro maiores valores de consumo ou de demanda de energia elétrica ativa" consideramos os quatro menores e os quatro maiores consumos ou de demanda dentro de um período de 60 meses? Nos casos dos consumidores com leitura plurimensal, consideramos os valores medidos, faturados, ou a média a cada 3 ciclos onde efetivamente ocorreu a leitura pela distribuidora ou por autoleitura? A sazonalidade agora passa a ser identificada em períodos de 60 ciclos ao invés de 12 ciclos?	ANEEL	A redação do art. 255, §3º foi retificada para retornar ao disposto na REN 414/2010: Art. 255. [...] §3º Caso a relação entre a soma dos quatro menores e a soma dos quatro maiores consumos de energia elétrica ou demanda de potência ativa da unidade consumidora seja igual ou inferior a 40% a cada 12 ciclos completos de faturamento, nos 36 ciclos anteriores à data do defeito na medição, a distribuidora deve considerar essa condição para a compensação do faturamento. Redação de igual teor também foi aplicada no art. 595, §1º.	FATURAMENTO INCORRETO
39	ABRADEE	348, 549, 662, 665, 667, 668	Sobre os novos relatórios e instruções indicados na resolução, quando serão publicados? E quais serão os formatos e canais de envio? (A exemplo dos relatórios do modulo 8 indicados no art. 668 da REN 1000/21 e relatórios e instruções indicados nos artigos 348, 549, 662, 665 e 667 da REN 1000/21).	ANEEL	A princípio permanecem os formatos e canais de envio. A ANEEL fará a migração dos relatórios que tiveram alterações e, em breve, encaminhará às distribuidoras.	RELATÓRIOS
40	ABRADEE	88	No caso de realização de obras para atendimento de consumidores localizados em regiões isoladas, onde a alternativa seria atendê-los por meio de sistemas isolados, o prazo para execução da obra deve ser considerado conforme § 1º do art. 88 da REN 1000/21?	ANEEL	Sim. Nesse caso o prazo deve ser o cronograma elaborado pela distribuidora.	PRAZOS, ACESSO, OBRAS, ANEXO IV

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
41	NEOENERGIA	9	<p>No artigo 9 consta que: "O relacionamento do consumidor e demais usuários com a distribuidora deve ser realizado pelo titular das instalações, por seu representante ou procurador. § 1º No caso de unidade consumidora residencial, de titularidade de pessoa física, a distribuidora deve: II - se relacionar com outras pessoas que utilizem a unidade consumidora, observadas as seguintes condições: c) não pode ocorrer alteração contratual ou cobrança adicional ao titular decorrente da interação com a distribuidora; e"</p> <p>Dúvida: A vedação a cobrança adicional ao titular decorrente de interação se refere a contatos com a distribuidora, como por informar falta de energia? Essa vedação se estende a serviços cobráveis solicitados pela pessoa autorizada que utilize a unidade consumidora?</p>	ANEEL	<p>A redação do art. 9º, §1º, II, "c" foi retificada para maior clareza do texto: Art. 9º. [...] §1º, II, c) não pode ocorrer alteração contratual ao titular decorrente da interação com a distribuidora; e.</p>	TITULARIDADE, RELACIONAMENTO
42	NEOENERGIA	13	<p>No artigo 13 consta que: "O consumidor e demais usuários podem apresentar documentos por meio de cópia autenticada, dispensada a conferência com o documento original. § 1º Caso necessário, a distribuidora pode autenticar a cópia de documentos pela comparação com o documento original."</p> <p>Dúvida: A cópia que a distribuidora pode autenticar pela comparação com o documento original se refere a cópia simples do documento?</p>	ANEEL	Sim, é a cópia simples.	DOCUMENTAÇÃO
43	NEOENERGIA	23	<p>No artigo 23 consta que: "§ 2º Instalações de uso coletivo em edificações de múltiplas unidades consumidoras e que possuam carga maior que 75 kW podem ser enquadradas no Grupo B, desde que satisfeitas as seguintes condições: I - mais que 50% (cinquenta por cento) das unidades da edificação se enquadrem no Grupo B; II - existência de solicitação ou concordância do consumidor; e III - a distribuidora avalie a viabilidade por meio de realização de estudo."</p> <p>Dúvida: A distribuidora pode definir em suas normas os critérios técnicos para que, uma vez atendidos os requisitos previstos nos incisos I e II, a conexão seja viável?</p>	ANEEL	Não. Deve ser realizado o estudo caso a caso, conforme disposto no art. 23, §2º, III.	ACESSO, MÚLTIPLAS UCS, TENSÃO
44	NEOENERGIA	48, 72	<p>No artigo 48 consta que: "O compartilhamento de subestação da central geradora pode ser realizado com a distribuidora ou com o consumidor para atendimento de sua unidade consumidora, caso essa alternativa seja indicada na análise de mínimo custo global realizada pela distribuidora."</p> <p>Dúvida: Além do critério do mínimo custo global, será definido algum requisito obrigatório para que este compartilhamento seja possível, ou pode ser livremente acordado entre as partes?</p>	ANEEL	De forma geral, a distribuidora deve observar os dispositivos relacionados à análise (estudos e projeto), previstos nos arts. 72 e seguintes da REN 1000/2021. Demais condições devem ser negociadas entre as partes.	ACESSO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
45	NEOENERGIA	64	<p>No artigo 64 consta que: "§ 1º A distribuidora não deve emitir orçamento prévio quando: II - não houver necessidade de obras de responsabilidade da distribuidora para a conexão ou para o atendimento do aumento da potência demandada ou elevação da potência injetada no sistema de distribuição, devendo ser adotadas as seguintes providências: a) informar as próximas etapas e providências para viabilização da solicitação; e b) encaminhar, até os prazos dispostos nos incisos do caput, caso aplicável, os contratos e demais documentos para assinatura." Dúvida: Uma vez que nestas situações não há necessidade de obra, qual prazo deve ser considerado para envio dos contratos e demais documentos? 15 dias?</p>	ANEEL	<p>A redação do art. 64, §1º, II foi retificada para tornar o texto mais claro, indicando que devem ser observados os prazos do art. 64, I e III, de 15 dias e de 45 dias, a depender do tipo de conexão. Art. 64 [...], §1º [...] II - não houver necessidade de obras de responsabilidade da distribuidora para a conexão ou para o atendimento do aumento da potência demandada ou elevação da potência injetada no sistema de distribuição, devendo ser adotadas, dentro dos prazos dispostos nos incisos I ou III do caput, conforme o tipo de conexão, as seguintes providências:</p>	PRAZOS, ACESSO, ANEXO IV
46	NEOENERGIA	86, 87	<p>No artigo 86 consta que: "§ 2º No caso de opção pela execução da obra, a distribuidora deve adotar as seguintes providências no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da informação do §1º: III - informar que as licenças, autorizações, desapropriações e instituições de servidão administrativa serão de responsabilidade da distribuidora, conforme art. 87;" Dúvida: Quando o cliente optar por apresentar o projeto ao invés de usar o projeto elaborado pela distribuidora, as licenças, autorizações, desapropriações e instituições de servidão administrativa também serão de responsabilidade da distribuidora?</p>	ANEEL	<p>Sim. O projeto aprovado pela distribuidora passa a ser a referência para a obra de responsabilidade da distribuidora.</p>	ACESSO, LICENÇAS, ANTECIPAÇÃO DE OBRA
47	NEOENERGIA	86	<p>No artigo 86 consta que: "§ 3º A distribuidora deve formalizar a opção do consumidor e demais usuários pela antecipação das obras por meio de um contrato que, além das cláusulas essenciais, detalhe as condições e valores da restituição." Dúvida: Este contrato necessariamente precisa ser assinado entre as partes, ou pode ser um termo semelhante ao contrato de adesão do grupo B, que não precisa de assinatura?</p>	ANEEL	<p>Tem que ser assinado. A redação do art.86, §3º foi retificada para tornar o texto mais claro. Art. 86. [...] § 3º A distribuidora deve formalizar a opção do consumidor e demais usuários pela antecipação das obras por meio da assinatura de um contrato que, além das cláusulas essenciais, detalhe as condições e valores da restituição.</p>	ACESSO, LICENÇAS, ANTECIPAÇÃO DE OBRA, CONTRATOS
48	NEOENERGIA	96	<p>No artigo 96 consta que: "§1º A distribuidora deve informar o cronograma das etapas dispostas no caput para o consumidor titular da unidade consumidora livre ou especial ou para outra distribuidora." Dúvida: As etapas dispostas anteriormente já têm prazo previsto. Que cronograma seria esse?</p>	ANEEL	<p>É o cronograma formado pelos prazos dispostos nos incisos do caput do art. 96. A redação do dispositivo foi retificada para melhorar a compreensão: Art. 96. [...] § 1º A distribuidora deve informar o cronograma com os prazos dispostos nos incisos do caput para o consumidor titular da unidade consumidora livre ou especial ou para outra distribuidora</p>	PRAZOS, CONSUMIDOR LIVRE, ACL, ANEXO IV
49	NEOENERGIA	101	<p>Conforme o Decreto nº 10.480, os custos para remoção ou realocação da infraestrutura de telecomunicação são da pessoa física ou jurídica detentora destes ativos. Ainda assim, esses custos devem constar no orçamento a ser apresentado ao consumidor e demais usuários?</p>	ANEEL	<p>Não. A redação do dispositivo foi retificada para melhorar a compreensão: Art. 101. [...] Parágrafo único. A distribuidora deve observar as disposições do Decreto nº 10.480, de 1º de setembro de 2020, na aplicação deste artigo para infraestrutura de redes de telecomunicações, <u>não incluindo, no orçamento os custos atribuíveis ao detentor da infraestrutura.</u></p>	ACESSO, OBRAS

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
50	NEOENERGIA	134	O artigo 134 manteve as disposições vinculadas às medidas de eficiência energética. Porém, a nova redação prevê que o ajuste deve ser feito quando das medidas de eficiência energética "e" instalação da micro ou minigeração. Assim, questiona-se se o artigo a ser utilizado não deveria ser "ou", restando o ajuste para medidas de eficiência energética "e/ou" de instalação de micro ou minigeração.	ANEEL	A redação do dispositivo foi retificada para melhorar a compreensão: Art. 134. A distribuidora deve ajustar o contrato em razão da implementação de medidas de eficiência energética e/ou da instalação de micro ou minigeração distribuída, observadas as seguintes condições:	CONTRATOS, EFICIÊNCIA ENERGÉTICA
51	NEOENERGIA	138, 346	Considerando uma situação de alteração de titularidade em que o novo titular apresenta documento, com data, que comprove propriedade ou posse do imóvel que aponte período referente ao débito da unidade consumidora, esse débito pode ser cobrado desse novo titular, ou o débito segue sendo do titular anterior que não realizou a solicitação de encerramento contratual ou alteração de titularidade?	ANEEL	O débito é do titular anterior que não realizou o encerramento contratual.	TROCA DE TITULARIDADE, INADIMPLÊNCIA
52	NEOENERGIA	138, 416	A não apresentação do documento de posse/propriedade permite a distribuidora não seguir com a alteração de titularidade?	ANEEL	Sim. Caso a distribuidora exija os documentos e eles não sejam apresentados, pode indeferir a alteração de titularidade, devendo informar, por escrito, o previsto no art. 416: I - as razões detalhadas e os dispositivos legais e normativos que fundamentaram sua decisão; II - o direito ao registro de reclamação, inclusive na Ouvidoria da distribuidora; III - os canais de atendimento, de acordo com a instância a ser utilizada;	TROCA DE TITULARIDADE, DOCUMENTAÇÃO, INDEFERIMENTO
53	NEOENERGIA	416	A comunicação por escrito do indeferimento da alteração de titularidade deve ser realizada quando o consumidor não tem relação contratual junto a distribuidora? Caso não tenha sido reunida a documentação mínima para abertura de demanda pela distribuidora, a comunicação por escrito também deve ser feita?	ANEEL	Sim. A distribuidora deve fornecer o protocolo e, se indeferir, a resposta deve ser por escrito.	COMUNICAÇÕES, INDEFERIMENTO
54	NEOENERGIA	323	Com a alteração do prazo de devolução a maior de 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento para 60 (sessenta) ciclos de faturamento no art. 323 (antigo art. 113), deixa de valer a suspensão previamente existente instituída pelo Despacho ANEEL nº 18, de 4 de janeiro de 2019? Caso positivo, o Despacho será revogado antes de 31/3/22?	ANEEL	A Procuradoria junto à ANEEL foi consultada e se manifestou por meio do Ofício nº 00048/2022/PFANEEL/PGF/AGU (SIC 48516.000070/2022-00), de 12/01/2021, documento de caráter restrito em função do processo judicial ainda se encontrar em curso. O posicionamento em relação ao assunto é que de que a revogação da Resolução Normativa nº 414, de 2010, enseja, por si só, a revogação - ou perda de objeto - do Despacho ANEEL nº 18, de 4 de janeiro de 2019. Assim, a orientação é pela aplicação integral do art. 323 da REN 1.000/2021.	DEVOLUÇÃO, FATURAMENTO INCORRETO
55	NEOENERGIA	346	Quais comprovações devem ser aceitas pela distribuidora e conferem direito a devolução prevista no §5º quando o pagamento de débitos de terceiros for realizado por novo titular após alteração de titularidade?	ANEEL	O direito previsto no art. 346, §5º está relacionado ao não cumprimento do regulamento por parte da distribuidora. Compete à distribuidora comprovar que agiu de forma correta. Ao consumidor, basta provar que o pagamento foi realizado, e apresentar os fatos relacionados ao pagamento.	TROCA DE TITULARIDADE, INADIMPLÊNCIA
56	NEOENERGIA	382, 386	O artigo 382 prevê a possibilidade de implantação de implantar solução de atendimento com metodologias interativas de comunicação audiovisual nos postos de atendimento presencial, desde que cumpridos todos os requisitos previstos nos incisos. Neste sentido, a dúvida é: quando possível de realizar referida implementação, as disponibilizações previstas no artigo 386 podem ocorrer de forma digital? Ou seja, possibilidade de acesso dentro da ferramenta a ser implementada?	ANEEL	Sim, pois o artigo 386 prevê que a disponibilização pode ser realizada de forma eletrônica. Entretanto, deve-se avaliar se a disponibilização de forma eletrônica, na mesma ferramenta do atendimento, garantirá que as informações estejam disponíveis para consulta do público em geral. Importante observar que a solução de atendimento com "metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados" deverá ser realizada no interior do posto de atendimento presencial, ou seja, o posto presencial continuará como um local físico e não virtual.	ATENDIMENTO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
57	NEOENERGIA	408, 599	<p>Sabemos que é um processo bem particular, no qual cada empresa tem seu procedimento interno de como avaliar e realizar o ressarcimento desses danos não elétricos e o art. 599 prevê esta disposição, de um processo não regulamentado.</p> <p>Acontece que, nas tipologias do novo Anexo I, existe a tipologia de reclamação "10211 – outros danos", que estabelece que as distribuidoras devem classificar esta tipologia como reclamação e enviar as informações referente a esse tema. Com esta alteração, aplicar-se-ia subsidiariamente o artigo 408, regulamentando a avaliação e solução de reclamações dentro do prazo estipulado (5 dias úteis).</p> <p>Por ser um processo que depende de várias etapas complexas, solicitamos esclarecimentos sobre qual seria a análise esperada pela ANEEL para ser realizada por essa distribuidora dentro do prazo regulatório arbitrado, uma vez que existem diversas sub etapas dentro do processo, não sendo razoável o prazo de 5 dias úteis para conclusão de análise de documentação, eventual visita, deferimento, resposta ao consumidor e pagamento.</p> <p>Subsidiariamente, caso o entendimento da Agência seja de que este não é um processo regulado, conforme art. 599, que este seja mantido como uma solicitação, podendo ser aplicados os 30 dias necessários para conclusão.</p>	ANEEL	<p>O procedimento para ressarcimento de "outros danos" não é regulado pela ANEEL. Conforme art. 599, §§1º e 2º, a análise de reclamações sobre "outros danos" não compete à ANEEL/agências estaduais, o que não exclui a responsabilidade da distribuidora. Essa disposição não foi alterada pela REN 1000/2021.</p> <p>Assim, a tipologia "10211" tem o objetivo exclusivo de acompanhamento estatístico das reclamações relacionados a "outros danos".</p>	DANOS ELÉTRICOS, ANEXO I
58	NEOENERGIA	495, 501	<p>Para todas as situações de Conexão Temporária do artigo 495, os custos serão de responsabilidade do solicitante?</p>	ANEEL	<p>Não. A distribuidora deve observar os critérios do art. 501.</p>	ACESSO, CONEXÃO TEMPORÁRIA, OBRAS
59	NEOENERGIA	498, 501	<p>Para as situações de Conexão Temporária, além do custo das obras necessárias para atendimento com restrição operativa serem de responsabilidade do solicitante (o que significa que o ERD será aplicado apenas sobre o valor da obra definitiva), como restrição operativa podemos considerar o uso da demanda contratada apenas em alguns horários do sistema?</p>	ANEEL	<p>Para as obras para viabilizar a conexão temporária, a distribuidora deve observar os critérios do art. 501.</p> <p>Em relação à demanda, é possível considerar uma restrição operativa de uso do valor contratado em apenas alguns horários, o que deve estar previsto no CUSD, conforme art. 498.</p>	ACESSO, CONEXÃO TEMPORÁRIA, OBRAS, DEMANDA CONTRATADA
60	NEOENERGIA	602, 618	<p>O artigo 602 da REN 1000/2021 prevê que o consumidor deve apresentar (quando do processo acima de 90 dias) a nota fiscal ou outro documento que comprove a aquisição do equipamento.</p> <p>Contudo, o artigo 618, §2º, IV, que trata do pagamento em moeda corrente contém uma vedação sobre a exigência da nota fiscal de compra.</p> <p>Neste sentido, o entendimento inicial é de que a nota fiscal ou documento equivalente pode ser requisitada para o protocolo de pedidos acima de 90 dias, porém o pagamento não pode ser vinculado ao valor presente na nota fiscal. Pedimos confirmar o entendimento.</p>	ANEEL	<p>O inciso IV do §1º do art. 618 está inserido na etapa de pagamento do ressarcimento. Esse dispositivo faz referência ao equipamento que substituirá o equipamento danificado. Importante ressaltar que o propósito da exigência da nota fiscal no inciso VI do art. 602 é diferente, pois serve para comprovar a data de aquisição do equipamento que sofreu o dano.</p>	DANOS ELÉTRICOS

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
61	NEOENERGIA	668	<p>Junto do advento da Resolução Normativa nº 1000/2021, a ANEEL também realizou edições no módulo 8 do PRODIST, publicadas em conjunto com a REN 956/2021.</p> <p>Em referida alteração, especificamente no atendimento de demandas pelas Distribuidoras, existe um novo relatório presente no módulo 8 e tratado no inciso "p", com previsão de implementação em 31/12/2022.</p> <p>Porém, existem diversos artigos envolvidos no relatório, inclusive com alterações relevantes de prazo de atendimento da Distribuidora, de forma que geram implementações sistêmicas robustas (mais de 70 serviços a serem mapeados, alterados e implementados).</p> <p>Neste sentido, o entendimento é de que o art. 668 da Resolução Normativa nº 1000/2021 seria aplicável de forma extensiva, ou seja, que a alteração dos prazos sejam vinculadas à alteração do relatório, de forma que esclareça a aplicabilidade do tema.</p>	ANEEL	<p>Não é possível a aplicação extensiva do art. 668, II, "p". O dispositivo é específico para o novo relatório do cumprimento dos prazos e suspensões indevidas.</p> <p>A adequação da distribuidora aos prazos que foram alterados ou aos novos prazos que foram introduzidos pela REN 1000/2021 deve ser realizada conforme prazos específicos do art. 668.</p>	RELATÓRIOS, VIGÊNCIA
62	EDP	323	<p>As orientações do DESPACHO Nº 18, DE 4 DE JANEIRO DE 2019 quanto à orientação da observação do prazo prescricional previsto no art. 205 do Código Civil, na hipótese de devolução ao consumidor de faturamento a maior a título de tarifa de energia elétrica deve ser mantida na vigência da REN 1000/2021? O questionamento surgiu devido à REN 1000/2021 não citar o Despacho e ao fato do inciso II do art 323 conter o prazo de 60 meses:</p> <p>"Art. 323. A distribuidora, no caso de faturar valores incorretos, não apresentar fatura ou faturar sem utilizar a leitura do sistema de medição nos casos em que não haja previsão nesta Resolução, sem prejuízo das penalidades cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:</p> <p>I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: cobrar do consumidor e demais usuários as quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente;</p> <p>II - faturamento a maior: devolver ao consumidor e demais usuários, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, as quantias recebidas indevidamente nos últimos 60 ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação."</p>	ANEEL	<p>A Procuradoria junto à ANEEL foi consultada e se manifestou por meio do Ofício nº 00048/2022/PFANEEL/PGF/AGU (SIC 48516.000070/2022-00), de 12/01/2021, documento de caráter restrito em função do processo judicial ainda se encontrar em curso.</p> <p>O posicionamento em relação ao assunto é que de que a revogação da Resolução Normativa nº 414, de 2010, enseja, por si só, a revogação - ou perda de objeto - do Despacho ANEEL nº 18, de 4 de janeiro de 2019.</p> <p>Assim, a orientação é pela aplicação integral do art. 323 da REN 1.000/2021.</p>	DEVOLUÇÃO, FATURAMENTO INCORRETO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
63	EDP	98	<p>O § 4º do artigo 98 dispõe que a distribuidora não pode incluir no orçamento emitido ao consumidor e demais usuários os custos de administração, de gerenciamento, de engenharia, de elaboração de projetos, de topografia, ambientais, de desapropriação, de instituição de servidão, de comissionamento, de fiscalização ou quaisquer custos técnicos e administrativos na execução de obras de sua responsabilidade, inclusive na forma de percentual em relação aos custos de material e de mão de obra do orçamento elaborado.</p> <p>Pelo teor do parágrafo, restaram dúvidas, uma vez que os custos associados às desapropriações e instituição de servidão administrativa, quando necessários para viabilizar a construção de ramais de acesso em qualquer nível de tensão para atender solicitação de consumidores, devem fazer parte do orçamento para cálculo do Encargo de Responsabilidade da Distribuidora e Participação Financeira do interessado.</p> <p>Entendemos que tão somente os custos administrativos, de gerenciamento e de engenharia não devem ser incluídos no orçamento a ser apresentado pela distribuidora. Importa considerar que, para a construção de ramais e linhas de distribuição que permitam a conexão de unidades consumidoras, não raro, torna-se necessário dispendir somas vultosas com desapropriações e instituição de servidão administrativa, valores que, por justiça, devem integrar o orçamento da obra.</p> <p>Contamos com a especial atenção no sentido ver ratificado o entendimento acima.</p>	ANEEL	<p>Sobre o assunto, a avaliação é que os custos de desapropriação e de instituição de servidão administrativa não devem compor o orçamento, devendo seguir o rito estabelecido pela REN 919/2021.</p> <p>Ademais, os custos das servidões e dos direitos de uso e de passagem adquiridos de forma onerosa já são contemplados na base de remuneração regulatória, conforme item 4.4 do Submódulo 2.3 do PRORET.</p>	ACESSO, OBRAS
64	EDP	668	<p>Tendo em vista que a REN 1000/2021 revogou a REN 414/2010, qual período de adequação das correspondências aos consumidores, sendo elas cartas, respostas de ouvidoria, respostas de reclamações entre outras comunicações para menção ao novo regulamento?</p>	ANEEL	<p>O prazo geral é até 31/03/2022, conforme art. 668, IV da REN 1.000/2021, devendo ser observados, conforme o caso, os demais prazos específicos de implantação previstos na REN 1.000/2021.</p>	VIGÊNCIA, COMUNICAÇÕES

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
65	EDP	186	<p>A antiga REN 414/2010, em seu Art. 53-L, estabelecia a aplicação do subsídio tarifário Irrigação e Aquicultura para as unidades consumidoras localizadas em municípios pertencentes à SUDENE, no percentual de 90% para o grupo A e 73% grupo B.</p> <p>No estado do Espírito Santo, nos termos da Lei 9690/1998 e Lei Complementar 125/2007, são contemplados 31 municípios como pertencentes à região da SUDENE, para os quais a EDP ES aplica o referido subsídio, totalizando aproximadamente 8.229 unidades consumidoras do Grupo B e 346 unidades do Grupo A.</p> <p>A nova REN 1000/2021, altera o dispositivo do subsídio tarifário Irrigante e Aquicultura, conforme item III.10.5. da Nota Técnica nº 0130/2021-SRD/SMA/ANEEL, cuja nova redação substitui a referência "SUDENE" por "regiões geoeconômicas denominadas Vale do Jequitinhonha e Polígono da Seca, no Estado de Minas Gerais".</p> <p>De acordo com a nova redação da REN 1000/2021, os municípios do estado do Espírito Santo deixam de ser elegíveis para a aplicação do subsídio no patamar de 90% para o Grupo A e 73% grupo B.</p> <p>Importante ressaltar que, para o Estado do Espírito Santo, a Lei Complementar nº 185/2021 não alterou os municípios pertencentes à SUDENE.</p> <p>Portanto, vislumbra-se o entendimento de que:</p> <p>A EDP ES deve adequar os percentuais do subsídio tarifário Irrigação e Aquicultura, de 90% Grupo A e 73% Grupo B (REN 1000/2021, Art. 186, Inciso I) para os percentuais de 70% Grupo A e 60% Grupo B (REN 1000/2021, Art. 186, Inciso III)?</p>	ANEEL	Sim, pois o fundamento dos descontos é a Portaria MINFRA nº 45, de 20 de março de 1992, o que foi corrigido pela REN 1000/2021.	SUBSÍDIOS, FATURAMENTO, TARIFAS
66	EDP	186, 668	A alteração dos percentuais do subsídio tarifário Irrigação e Aquicultura se dará a partir de 31 de março de 2022 (REN 1000/2021, Art. 668, Inciso IV)?	ANEEL	O prazo máximo para essa adequação é até 31/03/2022, conforme art. 668, IV da REN 1.000/2021.	SUBSÍDIOS, FATURAMENTO, TARIFAS, VIGÊNCIA
67	CEMIG	114, 115	Com relação à restituição de valores de obras, de responsabilidade da distribuidora, executadas pelo consumidor, consideramos que a data se refere a partir do primeiro dia de atraso. Exemplo: se fomos fazer a restituição 100 dias após a aprovação do comissionamento, o juro de mora seria calculado sobre o valor do inciso II, no período do dia 90 ao dia 100. Está correto?	ANEEL	Sim. Confirmamos o entendimento manifestado para o art. 115, III da REN 1000/2021, de que os juros de mora incidem a partir da data em que se configurar o atraso.	IPCA, ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA, JUROS
68	ENERGISA	63, 64	A retirada dos prazos de elaboração do parecer de acesso e das situações de suspensão do prazo de emissão e da recusa imediata da solicitação de acesso que eram dispostos na revisão 7 do Módulo 3 do PRODIST implicam no atendimento do acessante de MicroGD e de MiniGD conforme as condições estabelecidas para o atendimento do "Orçamento Prévio" dispostas entre o art. 63 e o art. 69 da REN 1.000/21?	ANEEL	Sim, conforme art. 3º da REN 482/2012, com redação dada pela REN 1000/2021: Art. 3º Na solicitação de fornecimento inicial ou aumento de potência disponibilizada de unidade consumidora com minigeração ou minigeração distribuída aplicam-se os procedimentos, prazos e condições estabelecidos nas Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica e no Módulo 3 do PRODIST.	PRAZOS, ACESSO, ANEXO IV

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
69	ENERGISA	64, 70, 71	Na hipótese de alguma informação de responsabilidade do acessante estar ausente ou em desacordo com as exigências da regulamentação, a distribuidora acessada deve reprová-la a solicitação? Pergunta, pois, a distribuidora só pode suspender os prazos de atendimento do orçamento prévio nos casos do § 2º do art. 64. Da mesma forma, no caso de entrega de formulário de acesso com a relação incompleta a distribuidora acessada pode recusar a solicitação do orçamento?	ANEEL	Assunto tratado nos artigos 70 e 71 da REN 1000/2021: Art. 70. A distribuidora deve fornecer protocolo ao consumidor e demais usuários quando receber solicitação de orçamento estimado ou de orçamento prévio. Parágrafo único. A distribuidora pode recusar o pedido se não forem apresentadas, no ato, as informações de responsabilidade do consumidor e demais usuários. Art. 71. A distribuidora tem o prazo de até 5 dias úteis, contados a partir da solicitação, para verificar a entrega das informações e documentos necessários e adotar uma das seguintes providências: I - comunicar ao consumidor e demais usuários o recebimento da solicitação e a próxima etapa; ou II - indeferir a solicitação e comunicar ao consumidor e demais usuários as não conformidades.	ATENDIMENTO, PRAZOS, ACESSO
70	EDP	141	A REN 414/2010 orientava o faturamento final das unidades consumidoras através do § 3º do art. 88, transcrito logo abaixo: "Art. 88. O faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal. § 3º A distribuidora deve determinar o consumo e a demanda a serem considerados no faturamento final observando o disposto no § 5º do art. 84, aplicando o custo de disponibilidade somente se o intervalo de tempo decorrido no ciclo até a solicitação de encerramento for igual ou superior a 27 (vinte e sete) dias e considerando, para o faturamento da demanda, as cláusulas contratuais celebradas." Avaliando a REN 1000/2021 não encontramos dispositivo com a orientação, portanto como deve ser realizado o faturamento final de unidade do grupo A, quando da alteração de titularidade?	ANEEL	O faturamento final do art. 88, §3º da REN 414/2010 está no art. 141 da REN 1000/2021: "Art. 141. A distribuidora deve emitir o faturamento final em até 3 dias úteis na área urbana e 5 dias úteis na área rural, contados a partir da data em que ocorrer uma das hipóteses do art. 140, observando os seguintes procedimentos: I - realização da leitura final; ou II - mediante concordância do consumidor e demais usuários: a) utilização da autoleitura efetuada pelo consumidor e demais usuários; ou b) utilização do consumo e demanda finais estimados pela média aritmética dos valores dos 12 últimos ciclos de faturamento, observado o § 1º do art. 288, proporcionalizando o consumo de acordo com o número de dias decorridos no ciclo até a data de solicitação do encerramento. § 1º A distribuidora deve aplicar o custo de disponibilidade somente se o intervalo de tempo decorrido no ciclo até a solicitação de encerramento for maior ou igual a 27 dias. [...]"	FATURAMENTO
71	EDP	139, 142	Quando da alteração de titularidade, satisfazendo as disposições do art. 139 da REN 1000/2021, a distribuidora pode realizar a cobrança da multa do art. 142?	ANEEL	O art. 139 da REN 1000/2021, que trata da alteração de titularidade de unidade consumidora do Grupo A, prevê no inciso I que devem ser mantidas as "condições do contrato". Assim, caso haja o enquadramento no art. 139, com a consequente alteração de titularidade, o contrato não deve ser encerrado, não se aplicando as disposições do faturamento final e das cobranças previstas no art. 142.	TROCA DE TITULARIDADE, ENCERRAMENTO CONTRATUAL, CUSD, CONTRATOS
72	EDP	9, 591	No art. 591 consta que: "Art. 591. Ao emitir o TOI, a distribuidora deve: § 3º Em caso de recusa do recebimento do TOI ou se não for o consumidor que acompanhar a inspeção, a distribuidora deve enviar ao consumidor em até 15 dias da emissão, por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento, a cópia do TOI e demais informações dos incisos do caput." O termo "consumidor" do art 591 se refere ao titular e aos demais usuários cadastrados conforme art 9º da REN 1000/2021 ou apenas ao titular, visto que o significado de consumidor na referida REN é "pessoa física ou jurídica que solicite o fornecimento do serviço à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes desta prestação à sua unidade consumidora"?	ANEEL	O termo "consumidor" do art. 591 é o do art. 2º, VII da REN 1000/2021: "VII - consumidor: pessoa física ou jurídica que solicite o fornecimento do serviço à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes desta prestação à sua unidade consumidora;" Assim, o art. 591 se refere ao titular da unidade consumidora. Entretanto, o art. 9º da REN 1000/2021 estabelece que o relacionamento do consumidor e demais usuários com a distribuidora deve ser realizado pelo titular das instalações, por seu representante ou procurador. Adicionalmente, o mesmo art. 9º prevê que no caso de unidade consumidora residencial, de titularidade de pessoa física, a distribuidora deve manter o relacionamento com o cônjuge ou companheiro do titular, cadastrado conforme informação do consumidor, e se relacionar com outras pessoas que utilizem a unidade consumidora, observadas as condições do inciso II. O art. 9º se aplica para todas as situações da REN 1000/2021 em que for exigível o relacionamento do consumidor com a distribuidora, a exemplo da entrega do TOI prevista no art. 591, §3º. Então, o TOI pode ser entregue ao consumidor e também ao representante ou procurador do titular. No caso de uma unidade consumidora residencial de titularidade de pessoa física, o TOI também pode ser entregue ao cônjuge ou ao representante maior de idade que utilize a unidade consumidora, desde que previamente cadastrados pelo titular.	TOI, TITULARIDADE, RELACIONAMENTO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
73	EDP	402	<p>Em relação ao art 402, poderiam, por gentileza, informar se a Ouvidoria também deve ter atendimento prioritário, uma vez que trata-se de canal de atendimento focado em análise de recursos dos consumidores?</p> <p>" Art. 402. As situações emergenciais, que oferecem risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico, devem ter atendimento prioritário."</p> <p>Além do teleatendimento, o atendimento presencial também deve ter atendimento prioritário para situações emergenciais?</p>	ANEEL	<p>O art. 402 deve ser observado pela distribuidora em todos os atendimentos que realiza, ou seja, é uma espécie de princípio, de padrão de conduta.</p> <p>Entretanto, observamos que as disposições específicas relacionadas ao funcionamento da Ouvidoria, provenientes da REN 470/2011, foram consolidadas na Seção VII, não sendo previsto, por exemplo, canais diferenciados para o atendimento de urgência / emergência, a exemplo do art. 392.</p> <p>Portanto, trata-se de uma análise que deve ser realizada pela Ouvidoria a cada atendimento. Eventualmente o consumidor pode reclamar de uma situação de risco no 1º nível e, não tendo a solução adequada, recorrer à Ouvidoria.</p>	ATENDIMENTO, OUVIDORIA
74	EDP	402	<p>Além do teleatendimento, o atendimento presencial também deve ter atendimento prioritário para situações emergenciais?</p>	ANEEL	<p>Sim, no atendimento presencial a distribuidora deve priorizar as situações dispostas no art. 402.</p>	ATENDIMENTO
75	CEMIG	602, 606	<p>Considerando o disposto nos artigos 602 e 606 da REN 1000/2021, como proceder para atendimento a uma solicitação com mais de 90 dias para o caso do cliente não ser titular atual da instalação ou seu representante, bem como não era o titular anterior (na data do dano)?</p> <p>O cadastramento da solicitação pode ser recusado ou obrigatoriamente deve ser acatada, e, no tratamento, ser indeferida. Caso seja a última opção, qual deverá ser o motivo do indeferimento a ser informado?</p>	ANEEL	<p>No que tange ao seu questionamento, nos termos do Art. 606 da REN 1.000/2021, a distribuidora pode receber pedido de ressarcimento de danos elétricos efetuado por representante sem procuração específica. Nesse caso, ainda que não exista procuração específica, a solicitação deve ser analisada da mesma forma como se tivesse sido feita pelo consumidor. Portanto, a distribuidora deve seguir regularmente as demais disposições normativas relativas a ressarcimento de danos elétricos.</p> <p>Caso a solicitação seja deferida, o ressarcimento deve ser efetuado ao titular da unidade consumidora na data provável da ocorrência do dano.</p>	DANOS ELÉTRICOS, RELACIONAMENTO, TITULARIDADE
76	EDP	6, 406, 416	<p>Tendo em vista a obrigatoriedade da distribuidora em cadastrar de imediato a existência de pessoa usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, disposta no art 6º da REN 1000/2021, pedimos esclarecimentos quanto a possibilidade de exigência de documentação que comprove a situação.</p> <p>As distribuidoras podem cadastrar de imediato, porém informando ao consumidor que há necessidade de apresentação de documentação complementar dentro do prazo de atendimento da demanda, ou seja, dentro de 5 dias úteis para solicitação sem visita técnica e 10 dias úteis para situações com visita técnica?</p> <p>Se o consumidor não apresentar documentação que comprove a situação, a distribuidora pode seguir com o cadastro do consumidor, mas sem a informação de que há pessoa usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica? Nessa situação é necessário envio de correspondência demonstrando a improcedência da solicitação, conforme art 406 e 416?</p>	ANEEL	<p>O art. 27, §7º da REN 414/2010 previa a exigência de "comprovação médica" para o cadastramento das "unidades consumidoras onde pessoas utilizem equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana". Considerando que esse dispositivo foi alterado pela REN 1.000/2021, conforme redação do art. 6º, esclarecemos que até 31/03/2022 a distribuidora pode continuar exigindo a comprovação médica, com fundamento na REN 414/2010 e no art. 668 da REN 1000/2021.</p> <p>Esclarecemos que se encontra em análise proposta de retificação do parágrafo único do art. 6º da REN 1.000/2021, para corrigir o texto e retornar a expressão "mediante comprovação médica", o que será oportunamente informado se vier a acontecer.</p>	DOCUMENTAÇÃO, CADASTRO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
77	CEMIG	438	<p>Pela leitura do inciso I do § 3º do art. 438, que trata da verificação da conformidade de tensão da unidade consumidora, entende-se que a distribuidora deve comunicar ao consumidor, em até 15 dias, o resultado da medição instantânea, sendo a reclamação procedente ou improcedente. Entretanto, pela leitura dos incisos abaixo do item 121 do Módulo 8 do PRODIST, entende-se que essa comunicação com o resultado da medição que deve ser feita em até 15 dias se aplica somente para os casos de reclamação improcedente. Nos casos de reclamações procedentes, a distribuidora deve seguir o fluxo de instalação da medição de 168 horas, devendo comunicar ao consumidor o resultado em até 30 dias.</p> <p>Considerando isso, perguntamos qual entendimento deve ser seguido: adotar a comunicação do resultado da medição em até 15 dias somente para reclamações improcedentes ou para todos os casos?</p>	ANEEL	<p>No caso de unidade consumidora que não possua medição permanente associada à qualidade da tensão em regime permanente no ponto de conexão, o prazo de 15 dias para comunicar o resultado aplica-se apenas para reclamações improcedentes.</p> <p>O inciso II do §1º do art. 438 complementa a compreensão do artigo, considerando que trata da instalação da medição no prazo de até 30 dias.</p> <p>Já para unidade consumidora que possua medição permanente associada à qualidade da tensão em regime permanente no ponto de conexão (item 123), o prazo de 15 dias aplica-se tanto para as reclamações improcedentes como para as procedentes.</p> <p>De toda a forma, orientamos que devem ser seguidos os procedimentos previstos no Módulo 8 do PRODIST. Encontra-se em análise proposta de retificação do art. 438 da REN 1.000/2021, para corrigir o texto e detalhar melhor as situações previstas nos itens 121 e 123 do PRODIST.</p>	TENSÃO
78	CEMIG	142	<p>Considerando o artigo 142, §3º: "§ 3º Não se aplica a cobrança do inciso II do caput quando a unidade consumidora do Grupo A, com as mesmas características de carga e fornecimento, apenas transfere seu endereço dentro da área de atuação da distribuidora."</p> <p>Há um limite de tempo para essa transferência de endereço ou o §3º se aplica apenas para alterações de endereço de forma imediata? Exemplo: Cliente informa que deseja encerrar o fornecimento no ponto A imediatamente para transferência de endereço mantendo as características de carga e fornecimento no Ponto B. Porém, informa que apenas realizará a transferência de endereço em 12 meses. Para esse caso, seria aplicado o disposto no §3º do artigo 142?</p>	ANEEL	<p>O entendimento em relação ao art. 142, §3º é que deve ser um processo sucessivo, como uma "mudança", ou seja, a aplicação depende da celebração do novo contrato para o novo endereço, ainda que exista algum intervalo de tempo para o início efetivo do fornecimento.</p>	CONTRATOS, ENCERRAMENTO CONTRATUAL, CUSD
79	CEMIG	260, 261, 312	<p>O artigo 312 determina que o período de testes deve ter duração de 3 ciclos consecutivos e completos de faturamento. O faturamento do grupo A, conforme artigo 261, deve ser correspondente ao consumo do mês civil. Considerando isso, no caso de uma unidade consumidora do grupo A em que o primeiro ciclo de faturamento não tenha completado o mês civil, esse primeiro ciclo deve ser computado para o cálculo dos três ciclos de faturamento completos utilizados no período de testes?</p>	ANEEL	<p>A duração do período de testes do art. 312 da REN 1000/2021 é a mesma do art. 134 da REN 414/2010. Para o primeiro ciclo de faturamento dentro do período de testes a distribuidora pode observar, caso necessário, o disposto no art. 260, §1º da REN 1000/2021, de modo a adequar os ciclos subsequentes ao mês civil.</p>	PERÍODO DE TESTES, FATURAMENTO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
80	CEMIG	91, 624	É comum que, na construção de edifícios, os responsáveis solicitem vistorias de seus padrões, com o intuito de identificar pendências e entregar o imóvel pronto para os futuros habitantes do edifício, de forma que, quando as solicitações forem feitas, falte apenas a instalação da medição. Considerando a unificação dos serviços de vistoria e ligação disposta na ReN 1000, essa prática ainda é permitida? Caso positivo, deve-se considerar o prazo de vistoria conforme disposto no artigo 91?	ANEEL	<p>O art. 31 da REN 414/2010 já previa expressamente que a ligação deveria ser realizada automaticamente a partir da aprovação da vistoria. Esse conceito foi mantido na REN 1000/2021, apenas com a unificação das etapas de vistoria e de instalação do medidor, conforme art. 91.</p> <p>Ademais, assim como na REN 414/2010, a REN 1000/2021 prevê no art. 91 a realização da vistoria e instalação de medição dentro do processo de conexão, dispondo, inclusive, que a primeira vistoria não pode ser cobrada. Para o Grupo A o contrato já estará assinado na vistoria.</p> <p>Uma possibilidade é a de caracterizar essa vistoria do padrão do edifício como uma vistoria especial, ou seja, feita por solicitação do construtor e não relacionada ao processo normal de conexão. Nesse caso, a vistoria pode ser cobrada pela distribuidora, conforme art. 624, §3º ("demais vistorias"). Quando do pedido de conexão do futuro morador, a distribuidora seria obrigada a realizar a primeira vistoria (sem cobrança) e a instalação da medição.</p> <p>Também pode ser realizado o processo de conexão completo (vistoria e instalação da medição) e o pedido de encerramento contratual ao final.</p> <p>De todo o modo, esclarecemos que são opções que cabem ao responsável pela construção, competindo à distribuidora apenas o devido esclarecimento.</p>	VISTORIA, ACESSO, ATIVIDADES ACESSÓRIAS
81	EDP	323, 344	Tendo em vista o § 4º do art. 344, na hipótese da distribuidora não conceder a redução proporcional dos juros e demais acréscimos pelo pagamento antecipado, a distribuidora deverá devolver ao consumidor os valores correspondentes? Se sim, a devolução seria de forma simples e poderia ser realizada como crédito em fatura?	ANEEL	No caso de inobservância do art. 344, §4º, a distribuidora deve proceder a devolução conforme art. 323, em dobro, salvo nas hipóteses previstas no art. 323, §3º.	FATURAMENTO INCORRETO, DEVOLUÇÃO, JUROS, PARCELAMENTO
82	ENEL	67, 69, 82, 89, 94	<p>A REN 1000/21 estabelece no art. 68 que o usuário poderá indicar um nível de tensão de interesse. Porém, caso não houver viabilidade na conexão, a distribuidora deve indicar a alternativa viável e de mínimo custo global, conforme art. 82.</p> <p>Questionamos qual seria o procedimento a ser adotado, caso seja necessária a adequação de alguma informação encaminhada pelo Usuário na solicitação do acesso, a exemplo do projeto das instalações de entrada.</p> <p>Nestes casos:</p> <p>i. A distribuidora poderá indeferir o pedido de acesso informando a inviabilidade na tensão informada pelo usuário e solicitar que o mesmo ingresse com o acesso novamente na tensão indicada como tecnicamente viável?</p> <p>ii. A distribuidora poderá suspender o prazo para solicitar a correção ou adequação nos documentos que for necessário ou projeto das instalações de entrada?</p>	ANEEL	<p>i. Como regra geral a solicitação não pode ser indeferida. Conforme art. 69, o orçamento prévio deve apresentar, dentre outras informações, as alternativas avaliadas para conexão e as estimativas de custos e justificativas, além da relação das obras e instalações de responsabilidade do consumidor e demais usuários para a conexão e a informação se há necessidade de aprovação de projeto dessas instalações.</p> <p>Assim, caso seja necessário o usuário deverá apresentar um novo projeto para aprovação.</p> <p>Importe observar que o art. 67, X estabelece que a apresentação de projeto aprovado das instalações de entrada de energia no pedido de orçamento prévio somente deve ser exigida caso tal projeto não dependa da definição do ponto de conexão.</p> <p>O art. 94, §2º também estabelece que a vistoria pode ser reprovada em caso de não aprovação do projeto. Excepcionalmente, caso o projeto aprovado seja necessário para a elaboração do orçamento prévio (art. 67, X), avalia-se que pode ser solicitado ao usuário que aprove o projeto considerando a alternativa já avaliada pela distribuidora e reapresente ou complemente o pedido de orçamento prévio.</p> <p>ii. No caso citado, como regra não. O usuário deve, no orçamento prévio, receber a informação de que será necessário aprovar novamente o projeto considerando a alternativa de conexão avaliada pela distribuidora, mas as demais etapas devem/podem continuar. Pode ocorrer a reprovação na vistoria, conforme resposta anterior.</p> <p>A suspensão somente pode ser realizada se as informações pendentes do consumidor inviabilizarem a execução das obras pela distribuidora (art. 89, I)</p>	ACESSO, INDEFERIMENTO, PRAZOS

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
83	ENEL	34, 105	<p>O art. 34 veda a vistoria das instalações internas dos usuários pela distribuidora, com algumas exceções.</p> <p>Entretanto, existem casos que a distribuidora adentrar nas instalações do consumidor, como exemplo para realizar:</p> <p>i. Levantamento da carga declarada para comprovação da gratuidade que trata o art. 105</p> <p>ii. Vistoria nos equipamentos de geração distribuidora (inversores, painéis, etc) para comprovar a conformidade dos equipamentos conforme indicação na solicitação de acesso</p> <p>Nesses casos, entendemos que a distribuidora poderá realizar o levantamento e vistoria citados. Esse entendimento está correto?</p>	ANEEL	Sim. A avaliação é que as situações apresentadas se enquadram dentro das exceções previstas no art. 34.	ACESSO, VISTORIA
84	ENEL	86, 87	<p>Nas minutas propostas na 1ª e 2ª fase da CP 18/2021, havia a necessidade de informar ao usuário quais as licenças e autorizações seriam de sua responsabilidade em casos de antecipação da obra.</p> <p>Entretanto na minuta final da REN 1000/21 o art. 86, , § 2º, III estabelece que a distribuidora deverá informar que as licenças, autorizações, desapropriações e instituições de servidão administrativa serão de responsabilidade da distribuidora.</p> <p>Recentemente, a SRD já orientou as distribuidora através da ABRADDEE que o projeto aprovado pela distribuidora passa a ser referência para o usuário. Ou seja, entendemos que a distribuidora deverá providenciar todas as licenças citadas no art. 86, , § 2º, III.</p> <p>Entretanto, conforme contribuição da Enel na 1ª fase da CP, após a disponibilização do projeto ao usuário, pode surgir necessidade de obtenção de novos licenciamentos ou autorizações. Nesses casos entendemos que a responsabilidade será do usuário. Esse entendimento está correto?</p>	ANEEL	Não. Conforme art. 86, §2º, III e art. 87, nas obras de responsabilidade da distribuidora, inclusive as que forem antecipadas, é a distribuidora que deve obter as licenças, autorizações ou aprovações da autoridade competente, além de adotar providências necessárias para desapropriação ou instituição de servidão administrativa necessárias para execução das obras de sua responsabilidade.	ACESSO, LICENÇAS, ANTECIPAÇÃO DE OBRA
85	EDP	344	No caso de pagamento antecipado de parcelamento, previsto no § 4º do art. 344, tendo em vista que os boletos são entregues quando do acordo com o consumidor, a distribuidora pode solicitar ao consumidor que entre em contato para solicitar novo boleto com a redução proporcional dos juros e demais acréscimos?	ANEEL	<p>O direito previsto no art. 344, §4º, que tem fundamento no art. 52, §2º do CDC, deve ser operacionalizado pela distribuidora.</p> <p>Assim, o consumidor deve entrar em contato com a distribuidora e manifestar a intenção de realizar o pagamento antecipado do parcelamento, o que deve ser viabilizado pela distribuidora por meio de novo boleto ou outro meio de pagamento, e já com a redução proporcional dos juros e demais acréscimos.</p>	JUROS, PARCELAMENTO
86	ENERGISA	141	<p>A respeito do § 6º do art. 141 da REN 1.000 que trata da comprovação documental de que a distribuidora não conseguiu identificar o consumidor e demais usuários sobre o crédito a que tinham direito indicada, qual forma de identificação seria válida para os fins indicados?</p> <p>Quanto aos meios de comunicação utilizados para identificar o consumidor, questiono:</p> <p>A identificação via meio de comunicação de massa é suficiente? Nessa situação, existe uma quantidade mínima de tentativas para fins de comprovação?</p> <p>A identificação por meio eletrônico, desde que cadastrado pelo consumidor na época de sua titularidade, é suficiente? Nessa situação, existe uma quantidade mínima de tentativas para fins de comprovação?</p>	ANEEL	<p>O §6º do art. 141 da REN 1000/2021 dispõe sobre a necessidade da distribuidora comprovar, documentalmente, que não conseguiu identificar o consumidor e demais usuários sobre o crédito a que tinham direito.</p> <p>Trata-se, portanto, de identificação individualizada, o que afasta a "comunicação de massa".</p> <p>Esclarecemos que devem ser utilizadas, sempre que possível, os meios e canais previamente escolhidos pelo próprio consumidor, conforme art. 333 da REN 1000/2021, além das demais informações constantes no cadastro.</p> <p>Finalmente, esclarecemos que para o art. 141, §6º a REN 1.000/2021 não estabelece uma forma válida de identificação, nem tampouco a necessidade de tentativas reiteradas.</p>	FATURAMENTO, ENCERRAMENTO CONTRATUAL

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
87	ENERGISA	133, 141, 143	<p>Na situação indicada pelo art. 143, em caso de necessidade de desmobilização dos ativos instalados para atendimento da unidade consumidora que agora solicita encerramento contratual, o § 1º deste artigo indica o dever da distribuidora identificar essa situação e informar ao consumidor já no faturamento final a discriminação dos custos relacionados à essa desmobilização.</p> <p>Enquanto isso, o art. 141 que trata da emissão do faturamento final descreve a necessidade de realizar tal ação com os seguintes prazos: 3 dias úteis na área urbana; e 5 dias úteis na área rural</p> <p>Portanto, questiono se na situação específica indicada no art. 143, pelo fato da distribuidora ter o dever de orçar obra de desmobilização para encaminhar ao solicitante do encerramento contratual a discriminação dos custos desta obra, a distribuidora poderia encaminhar tal orçamento conforme os prazos indicados no art. 64 que tratam do orçamento prévio? Ou a distribuidora deve seguir os prazos indicados no art. 141, mesmo nessa situação?</p>	ANEEL	<p>A distribuidora deve observar os prazos do art. 141 para o faturamento final.</p> <p>Importante ressaltar que o prazo de denúncia do CUSD/CCER previsto no art. 133 é de pelo menos 180 dias antes do término da vigência, ou seja, em situação de denúncia normal a distribuidora não terá apenas os prazos do art. 141 para avaliar eventuais custos de desmontagem, podendo se antecipar à emissão do faturamento final.</p> <p>Nos casos de alteração de titularidade também não haverá a desmontagem dos ativos.</p> <p>Nas situações de migração para a Rede Básica, o procedimento também é diferente, conforme art. 143, §3º. Então, apenas nos casos de denúncia antecipada, sem migração para a Rede Básica, e somente quando estiverem satisfeitas as condições do art. 143, é que haverá a obrigatoriedade de observância dos prazos do art. 141 para a distribuidora orçar os custos de desmontagem e inclusão no faturamento final.</p>	CONTRATOS, ENCERRAMENTO CONTRATUAL, CUSD
88	ENERGISA	346, 596	<p>O regulamento atual permite retirar a cobrança da recuperação de receita do titular da UC na data de inspeção, desde que comprovada a não vinculação do titular à época do período apurado de irregularidade, mas não permite que se faça a cobrança daquele que foi atribuído a responsabilidade do período irregular e não era naquela data titular da unidade consumidora.</p> <p>O entendimento está correto? Ou, a distribuidora pode cobrar essa receita do devido responsável conforme comprovação apresentada pelo titular na época do período irregular?</p>	ANEEL	<p>A definição de consumidor na REN 1000/2021, conforme art. 2º, VII é da "pessoa física ou jurídica que solicite o fornecimento do serviço à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes desta prestação à sua unidade consumidora".</p> <p>Como consequência, o § 4º do art. 596 deve ser compreendido de forma a permitir que a distribuidora cobre do atual titular da unidade consumidora as diferenças faturadas no período de sua titularidade.</p> <p>Assim, se o período de irregularidade abrange dois titulares, ao titular atual deve ser cobrado o período de sua titularidade, salvo nos casos de sucessão, conforme § 1º do art. 346.</p> <p>Finalmente, observamos que o Capítulo VII do Título II não prevê a alteração de titularidade por iniciativa da distribuidora, o que deve ser formalmente solicitado pelo consumidor.</p> <p>Para o titular da unidade consumidora existe a responsabilidade pela manutenção de seus dados cadastrais atualizados, e de solicitar o encerramento à distribuidora quando deixar a unidade. O consumidor que não cumpre com suas obrigações e não adota esses cuidados, permanecendo como titular da unidade consumidora mesmo ao deixar um imóvel, pode vir a ser cobrado.</p>	PROCEDIMENTOS IRREGULARES, TROCA DE TITULARIDADE
89	EDP	333, 406, 416	<p>Tendo em vista o art. 416, gostaríamos de esclarecimentos da SRD quanto a possibilidade de envio de resposta ao consumidor por SMS.</p> <p>O questionamento se faz necessário visto que o SMS tem limite de caracteres, portanto a resposta pode ser encaminhada de forma abreviada com link para acessar a resposta por completo de forma online. Importante ter em conta que o SMS seria utilizado somente se o consumidor solicitar este canal de resposta.</p> <p>Pelo exposto, garantindo que o consumidor solicite a resposta por SMS e que a resposta seja encaminhada de forma abreviada com link de direcionamento para página online com a resposta por completo, questionamos se a SRD/ANEEL entende que esta forma é considerada como aceita perante a REN 1000/2021.</p>	ANEEL	<p>Conforme art. 406 e 416, a resposta completa deve ser encaminhada por escrito, preferencialmente pelo mesmo canal utilizado para o protocolo, ou por outro canal previamente escolhido pelo consumidor, observado o art. 333.</p> <p>O uso do SMS na forma pretendida se assemelha mais ao que prevê o art. 374, ou seja, uma mensagem avisando ao consumidor que a resposta por escrito foi encaminhada ao canal (ou endereço) escolhido por ele, considerando que a mensagem não estaria completa e não atenderia ao que prevê o art. 416.</p>	INDEFERIMENTO, COMUNICAÇÕES

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
90	ENEL	621	No Prodist informa que, caso seja identificada fraude do laudo, o pedido de ressarcimento seria indeferido (item 21.1). Porém, ao verificar os motivos previsto para indeferimento no item 55, não encontramos motivo que se refira à ocorrência de fraude na emissão do laudo. Nestes casos de fraude no Laudo de Oficina, qual seria a alínea do item 55 a ser utilizada para indeferimento? Entendem que seria necessária a inclusão de uma alínea específica para estes casos?	ANEEL	A constatação de adulteração de documentos, sem prejuízo do acionamento das autoridades competentes, não acarreta, automaticamente, o indeferimento do pedido de ressarcimento. Fica a cargo da distribuidora decidir se aceita o documento da forma como foi apresentado ou se solicita a sua substituição. Caso decida por desconsiderar o documento adulterado, caso o consumidor não o substitua por documento válido, passam a valer os dispositivos que tratam da não apresentação de documentos requeridos pela distribuidora, necessários para a verificação da existência donexo causal.	DANOS ELÉTRICOS, INDEFERIMENTO
91	EDP	333, 336	A comprovação de leitura e entrega, funcionalidade implementada pelo aplicativo Whatsapp, é aceita como forma de entrega de fatura, correspondências e notificações?	ANEEL	O inciso III do art. 333 da Resolução Normativa nº 1000/2021 estabelece que a distribuidora deverá entregar a fatura, correspondências e notificações, desde que em comum acordo com o consumidor, por outro meio distinto do endereço das instalações ou do endereço eletrônico. Por conseguinte, o art. 336 da referida resolução determina que <i>"as comunicações que exigem entrega comprovada somente podem ser realizadas por meio eletrônico nos casos em que a solução tecnológica utilizada assegure o monitoramento da entrega e a rastreabilidade."</i> Considerando-se a funcionalidade de confirmação de leitura e entrega, verifica-se que o aplicativo Whatsapp pode ser utilizado para entrega da fatura, correspondências e notificações, desde que esse meio seja previamente acordado com o consumidor. No caso do uso para notificação eletrônica, é necessário ainda que a opção do consumidor seja realizada por meio de termo de adesão.	FATURA, NOTIFICAÇÃO, COMUNICAÇÕES
92	EDP	462, 464	Tendo em vista que a distribuidora deve manter na pagina da internet formulários ou outros meios eletrônicos que permitam e facilitem ao poder público encaminhar projetos e informações dispostas no art. 462, é possível restringir a solicitação do sistema de informação geográfica relacionadas aos pontos de iluminação pública e às unidades consumidoras da classe iluminação pública, disposta no art. 464 apenas no site da distribuidora? Com base no artigo 9 da REN 1000 na Lei Geral de Proteção de Dados podemos restringir registro ou respostas de reclamação ou de solicitação de informações ao titular ou seu representante devidamente cadastrado?	ANEEL	Esclarecemos que não é possível restringir a solicitação prevista no art. 464 da REN 1000/2021 apenas ao canal "internet". Conforme art. 399 da REN 1000/2021, em todos os canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora, obrigatórios ou facultativos, o consumidor pode apresentar as suas demandas.	ILUMINAÇÃO PÚBLICA, ATENDIMENTO PELA INTERNET, ATENDIMENTO
93	ABRADEE	9	Com base no artigo 9 da REN 1000 na Lei Geral de Proteção de Dados podemos restringir registro ou respostas de reclamação ou de solicitação de informações ao titular ou seu representante devidamente cadastrado?	ANEEL	O art. 9º da REN 1000/2021 estabelece que o relacionamento do consumidor e demais usuários com a distribuidora deve ser realizado pelo titular das instalações, por seu representante ou procurador. Adicionalmente, o mesmo art. 9º prevê que no caso de unidade consumidora residencial, de titularidade de pessoa física, a distribuidora deve manter o relacionamento com o cônjuge ou companheiro do titular, cadastrado conforme informação do consumidor, e se relacionar com outras pessoas que utilizem a unidade consumidora, observadas as condições do inciso II. O art. 9º se aplica para todas as situações da REN 1000/2021 em que for exigível o relacionamento do consumidor com a distribuidora, a exemplo de uma resposta a uma reclamação. O art. 9º da REN 1.000/2021 não restringe o registro da reclamação ao titular de uma unidade consumidora, conforme expressamente previsto no §2º.	TITULARIDADE, RELACIONAMENTO
94	ABRADEE	2, 23	O art. 2, XXIII define que consumidores com tensão inferior a 2,3 kV a partir de sistemas subterrâneos são do Grupo A, subgrupo AS. No entanto, o art. 23, I, B informa que esses consumidores são do Grupo B, com possibilidade de migrar para o subgrupo AS caso tenha carga instalada superior a 75 kW. Assim, questiona-se: (i) Consumidores atendidos em tensão inferior a 2,3 kV a partir de sistemas subterrâneos devem ser enquadrados no Grupo A ou Grupo B? (ii) Consumidores atendidos em tensão inferior a 2,3 kV a partir de sistemas subterrâneos com carga superior a 75 kW podem ser Grupo B?	ANEEL	(I) Como regra geral, o art. 23, I, "b" prevê que unidades consumidoras atendidas em tensão menor que 2,3 kV em sistema subterrâneo sejam enquadrados no Grupo B, de acordo com a potência instalada definida em padrão de atendimento da distribuidora, ou seja, é a distribuidora quem estabelece o limite de potência para esse enquadramento. É a mesma regra do art. 12, II da REN 414/2010. No caso de carga acima de 75 kW, o consumidor pode optar pelo Grupo A, com enquadramento no AS. Essa regra era a do art.101 da REN 414/2010 e foi reproduzida, sem alteração de mérito, no art. 23, §3º da REN 1000/2021. Então, o subgrupo AS do art. 2º, XXIII, "f" é uma possibilidade de enquadramento, mas não uma regra obrigatória. A regra de enquadramento está no art. 23. (ii) Sim. No caso de carga acima de 75 kW, o consumidor pode optar pelo Grupo A, com enquadramento no AS. Essa regra era a do art.101 da REN 414/2010 e foi reproduzida, sem alteração de mérito, no art. 23, §3º da REN 1000/2021.	GRUPO A, GRUPO B, SUBGRUPO AS

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
95	ABRADEE	67, 126, 333	Referente ao art. 126 da REN 1.000/21, os contratos de adesão podem ser encaminhados por meio eletrônico, mesmo que o cliente tenha sua fatura entregue fisicamente?	ANEEL	A entrega impressa no endereço das instalações é a regra geral, conforme art. 333, I da REN 1000/2021. A entrega por meio eletrônico pode ser realizada se essa forma tiver sido escolhida pelo consumidor, conforme art. 67, III e art. 333, II e III da REN 1000/2021.	NOTIFICAÇÃO, COMUNICAÇÕES, CONTRATOS
96	ABRADEE	127	No §3º do artigo 127 é colocado que central geradora despachada centralizadamente pelo ONS deve celebrar CUST com o ONS. A central geradora deverá celebrar CUSD e CUST? O usuário irá pagar dois montantes de uso?	ANEEL	Essa regra de contratação do Módulo 3 do PRODIST (Revisão 7) foi consolidada na REN 1000/2021 sem alteração de mérito: <i>Seção 3.6</i> [...] 2.1 Quando do acesso a instalações de distribuição, os acessantes devem celebrar CCD e CUSD com a distribuidora acessada. 2.1.1 Adicionalmente, as centrais geradoras despachadas centralizadamente pelo ONS deverão firmar o Contrato de Uso do Sistema de Transmissão – CUST com este Operador. Sobre o pagamento do MUST, observar o SubMódulo 8.1 Procedimental dos Procedimentos de Rede: "4.1.8 Os CUST são celebrados e os MUST contratados de acordo com seguintes tipos de usuário e conforme regulamentação: (a) agente de geração: [...] (2) com usina despachada centralizadamente e conectada à instalação da distribuidora; [...] 4.1.10 O agente de geração descrito no item 4.1.8(a)(2) deve considerar que: (a) os MUST são iguais a zero e as máximas potências injetáveis no ponto de conexão do usuário com o sistema da distribuidora são especificadas no CUST, com o valor mínimo igual à potência instalada subtraída da mínima carga própria; e [...]"	CONTRATOS, CUSD, DEMANDA CONTRATADA
97	ABRADEE	221, 311	A respeito da alteração de modalidade tarifária a pedido do consumidor. Para fins de cumprimento da alínea a) do inciso I do art. 221 da REN 1.000/21, questiono se para consumidor com demanda contratada por menos de 12 ciclos de faturamento, porém, que não tenha feito alteração de modalidade tarifária durante o período de testes, conforme indicado no art. 311 da REN 1.000/21, a distribuidora deve observar a disposição da referida alínea e negar o seu pedido?	ANEEL	Na situação apresentada, em que o consumidor não efetuou alteração da modalidade tarifária nos últimos 12 ciclos, a distribuidora não pode negar o pedido de alteração. O art. 221, I, "a" da REN 1000/2021 reproduz o art. 57, §5º, I da REN 414/2010, sem alteração de mérito.	TARIFAS
98	ABRADEE	221, 292	Existe a possibilidade da aplicação do disposto no artigo 292 sem a observância do disposto no artigo 221, ou seja, para os clientes que façam a opção por faturamento com aplicação da tarifa do grupo B, há possibilidade de alteração de tarifa sem aguardar 12 ciclos de faturamento? Ou, para solicitação do consumidor de opção por faturamento com aplicação da tarifa do grupo B para sua unidade consumidora do grupo A é necessário observar as disposições de ambos os artigos?	ANEEL	Para os casos de opção de faturamento do art. 292 da REN 1000/2021 a distribuidora deve observar o prazo previsto no §2º: <i>Art. 292 [...] § 2º A aplicação da tarifa do grupo B ou o retorno ao faturamento com aplicação de tarifa do grupo A devem ser realizados até o segundo ciclo de faturamento subsequente à formalização da opção de faturamento.</i> Assim, o prazo o art. 292 é mais específico e deve ser observado, pois não há como atender ao pedido da opção de faturamento sem que haja a correspondente alteração da modalidade tarifária.	FATURAMENTO, TARIFAS

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
99	ABRADEE	337, 338, 339	<p>Gostaríamos de confirmar o entendimento da aplicação dos artigos 337, 338 e 339 para aplicação do vencimento da fatura ao consumidor. Foi avaliado internamente que a distribuidora deve inicialmente aplicar o art. 338 fornecendo ao consumidor no mínimo 6 possíveis datas de vencimento de fatura. Após a escolha, a distribuidora deve levar em conta a data de vencimento da fatura do consumidor para a definição da rota de leitura e consequentemente a data de apresentação da fatura ao consumidor para respeitar o prazo mínimo em dias úteis do art. 337. Portanto, a aplicação do parágrafo único do art. 339 aconteceria apenas em uma situação em que a data de vencimento da fatura escolhida pelo consumidor fosse em um sábado, domingo ou feriado de um determinado mês, e se a apresentação da fatura fosse feita com a antecedência mínima, conforme art. 337, da data de vencimento da fatura de escolha do consumidor.</p> <p>[Exemplo: Um titular de unidade consumidora do subgrupo B1 definiu que a data de vencimento de sua fatura fosse todo dia 12. No mês de fevereiro de 2022 a distribuidora apresentou sua fatura no dia 04/02/2022 (sexta-feira) com vencimento na data definida 12/02/2022 (sábado). Nessa situação Pedro pode realizar o pagamento de sua fatura até o dia 14/02/2022 (segunda-feira) sem que haja atraso no seu pagamento].</p>	ANEEL	O entendimento apresentado para aplicação dos artigos 337, 338 e 339 está correto.	FATURA, LEITURA, FATURA
100	ABRADEE	326	<p>No Art. 326 consta que: "Art. 326. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, a distribuidora deve aplicar: I - no caso de procedimento irregular: a tarifa que estava em vigor na data de emissão da fatura, considerando a ocorrência de cada bandeira tarifária durante o período irregular e o benefício tarifário a que o consumidor tiver direito; e II - nas demais situações: a tarifa vigente à época da ocorrência, devendo as diferenças serem atualizadas pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, exceto disposto em contrário nesta Resolução." As duas condições estão de acordo com o Art. 116 da REN 414, mas para avaliar se não houve padronização nesse tema, pergunta-se: No caso de Procedimento irregular não aplica IPCA? Demais situações (procedimento irregular ou levantamento de IP) não aplica bandeiras ou benefícios tarifários?</p>	ANEEL	<p>O art. 326, I da REN 1000/2021 foi retificado, sendo retirada a expressão "que estava". O texto retificado ficou idêntico ao do art. 116, §2º da REN 414/2010, com a aplicação da tarifa em vigor na emissão da fatura, ou seja, sem a necessidade de atualização pelo IPCA.</p> <p>Nas demais situações também não houve alteração de mérito, com a redação do art. 326, II sendo idêntica ao do caput do art. 116 da REN 414/2010.</p> <p>Observar que o art. 326 estabelece apenas a tarifa que deve ser aplicada, mas a distribuidora deve apurar as diferenças do que foi pago a maior ou a menor de acordo com artigos específicos, a exemplo do art. 323 e 324, dentre outros.</p>	FATURAMENTO INCORRETO, IPCA, ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
101	ABRADEE	333	No Art. 333, sobre o termo de adesão para entrega da fatura de forma eletrônica, o referido termo de adesão deve ser adotado apenas para os consumidores que aderirem a modalidade de fatura eletrônica a partir da REN 1000 ou será necessário estabelecer este termo também com aqueles que já se encontram nessa condição?	ANEEL	<p>O art. 333, §2º da REN 1000/2021 reproduz, sem alteração de mérito, ao disposto na Revisão 1 do Módulo 11 do PRODIST:</p> <p><i>Seção 11.4 [...] 4.4 Quando da opção pela notificação eletrônica, o consumidor deve ser informado sobre todas as comunicações contempladas na referida opção. A adesão à notificação eletrônica para novas comunicações criadas após a opção do consumidor não é automática; o consumidor precisa ser consultado e manifestar sua opção.</i></p> <p><i>4.5 O termo de adesão à notificação eletrônica deve especificar os procedimentos que serão adotados quando problemas tecnológicos de responsabilidade da distribuidora impossibilitarem o correto funcionamento da solução de notificação eletrônica e os marcos que serão utilizados quando houver contagem de prazo para alguma ação necessária da parte do consumidor</i></p> <p>A única exceção que se faz é para o período alcançado pelas REN 878/2020 e REN 928/2021 (covid-19), em que se permitiu a anuência tácita à fatura não impressa.</p>	FATURA, NOTIFICAÇÃO, COMUNICAÇÕES
102	ABRADEE	300	A REN 1000/2021 determina no art. 300 que a cobrança de Demanda Complementar deve ocorrer "por posto tarifário", o que não estava estabelecido no art. 105 da REN 414/2010. Para clientes rurais/sazonais classificados na modalidade tarifária horária azul, o cálculo da Demanda Complementar deverá ocorrer individualmente nos dois postos horários? Ou se houver utilização da demanda contratada em pelo menos um dos postos tarifárias já eliminaria a cobrança de Demanda Complementar?	ANEEL	<p>Conforme item III.6 da Nota Técnica nº 0027/2021-SRD/SMA/ANEEL, que subsidiou a abertura da CP18/2021, a REN 1000/2021 incorporou em sua redação entendimentos expressamente manifestados e consolidados na Agência, a exemplo do Ofício nº 63/2021-SRD/ANEEL (48554.000429/2021), que tratou da cobrança de demanda complementar por posto tarifário, ainda na vigência da REN 414/2010.</p> <p>O art. 300 da REN 1000/2021 prevê expressamente a cobrança por posto tarifário. Na modalidade tarifária azul, a distribuidora deverá verificar e efetuar a cobrança, se cabível, nos postos tarifários de ponta e fora ponta.</p> <p>O fato de haver a não aplicação da demanda complementar em um posto tarifário não elimina a cobrança no outro posto.</p>	FATURAMENTO, DEMANDA CONTRATADA

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
103	ABRADEE	346, 347	<p>No art. 128, I, da REN 414/2010, o regulador permitia-nos condicionar o pagamento na ligação ou alteração da titularidade solicitadas por quem tenha débitos no mesmo ou em outro local de sua área de concessão.</p> <p>Por sua vez, na REN 1.000/2021 a ANEEL usou o termo EXIGIR. Acredito que isso pode gerar discussões futuras no PROCON e no âmbito judiciário. Porque exigir passa um significado um pouquinho diferente de condicionar.</p> <p>O regulador não se equivocou ao substituir o termo condicionar por exigir? As distribuidoras poderão continuar condicionando o pagamento? Acreditamos que isso pode gerar discussões de interpretação nos PROCON's e no judiciário. Seria interessante, também, que a ANEEL deixasse claro nesse artigo, para o consumidor, até que ponto poderíamos fazer essa condição: débitos dos últimos 60 ciclos, por exemplo - definindo assim, o lapso temporal.</p>	ANEEL	<p>O art. 346 da REN 1000/2021 manteve a palavra "condicionar" em sua redação, conforme transcrito a seguir:</p> <p><i>Art. 346. Quando o consumidor e demais usuários solicitarem os serviços dispostos nesta Resolução, a exemplo de conexão nova, alteração de titularidade, religação, aumento de carga e a contratação de fornecimentos especiais, a distribuidora não pode exigir ou condicionar a execução: [...]</i></p> <p>De acordo com a fundamentação das notas técnicas do processo, a exemplo da Nota Técnica nº 0130/2021-SRD/SMA/ANEEL, bem como no voto do relator da REN 1000/2021, a ANEEL não alterou o mérito da matéria, apenas explicitou dispositivos já positivados desde a Portaria nº 222/1987, e que já deveriam estar sendo integralmente observados pelas distribuidoras.</p> <p>As exceções previstas nos incisos I e II e no parágrafo único do art. 128 da REN 414/2010 foram integralmente mantidas nos parágrafos 1º, 2º e 3º do art. 346:</p> <p><i>Art. 346. [...]</i> <i>§ 1º O disposto no caput não se aplica se satisfeitas as duas condições a seguir: [...]</i> <i>§ 2º Na conexão nova ou alteração da titularidade, a distribuidora pode exigir o pagamento de débitos que sejam do novo titular em outra instalação na área de atuação da distribuidora.</i> <i>§ 3º Na religação, aumento de carga, contratação de fornecimentos especiais ou de serviços, a distribuidora pode exigir o pagamento de débitos que sejam do titular na instalação para a qual está sendo solicitado o serviço. [...]</i></p> <p>Sobre a definição do "lapso temporal" para cobrança de faturas em atraso, o art. 347 da REN 1000/2021 manteve integralmente o prazo previsto no art. 128, §2º da REN 414/2010, de 60 meses.</p>	INADIMPLÊNCIA
104	ABRADEE	260, 286	<p>O Art. 286 cita que para faturamento da demanda deve-se observar o art 260, porém o art. 260 se refere ao faturamento do grupo B. Pedimos verificar se é erro material.</p>	ANEEL	<p>O texto do inciso III do art. 286 continha um erro material e já foi retificado, conforme transcrito a seguir:</p> <p><i>Art. 286. [...] III - para o faturamento da demanda: observar o art. 294.</i></p>	FATURAMENTO, DEMANDA CONTRATADA
105	ABRADEE	323, 668	<p>Com relação à questão do disposto no Despacho nº 018/2019, em resposta a SRD informou que o posicionamento da Procuradoria da ANEEL, manifestado por meio Ofício nº 00048/2022/PFANEEL/PGF/AGU (SIC. 48516.000070/2022-00), de 12/01/2021 (documento restrito), orienta que a revogação da Resolução Normativa nº 414, de 2010, enseja, por si só, a revogação - ou perda de objeto - do Despacho ANEEL nº 18, de 4 de janeiro de 2019. Neste caso, portanto, com relação à retroatividade a ser observada para devolução de valores faturados de forma incorreta, a orientação é que as distribuidoras devem aplicar de forma integral o disposto no art.323 da REN 1.000/21.</p> <p>Tendo em vista a flagrante alteração de mérito do comando anterior, seja pela perda do objeto do Despacho nº18/2019 (retroatividade de 10 anos), seja com relação à redação equivalente no inciso II do art.113 da REN 414/2010 (retroatividade de 36 ciclos - 3 anos), qual seria o prazo de adequação do inciso II, do art.323 da REN 1.000/21 que as distribuidoras deveriam observar?</p> <p>a) até 30/06/2022, acompanhando o prazo para adequação do índice do IPC-A (art.668, III, "f"); ou</p> <p>b) até 31/03/2022 (art.668, IV, fazendo analogia ao disposto no §1º do mesmo artigo, quando se refere às disposições de devolução em dobro)</p>	ANEEL	<p>O prazo para adequação à alteração promovida pelo art. 323, II da REN 1000/2021 é até 31/03/2022. A alteração promovida pelo art. 323, II é a redução do prazo de 10 anos (DSP 18/2019) para o prazo de 60 ciclos.</p>	DEVOLUÇÃO, FATURAMENTO INCORRETO, VIGÊNCIA

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
106	ABRADEE	249, 250, 432	Sobre o agendamento da inspeção realizada em campo, quando esta é solicitada pelo consumidor e demais usuários, referido no inciso I do art. 250. Algumas distribuidoras optam nessas situações em realizar a inspeção (aferição) somente em laboratório, neste caso esse agendamento de 3 dias, seria aplicado a retirada do medidor para inspeção (aferição) ou podemos desconsiderar esse agendamento, quando não for realizada a inspeção (aferição) em campo?	ANEEL	<p>Os arts. 249 e 250 da REN 1000/2021 mantiveram o mérito do art. 137 da REN 414/2010 sobre a questão encaminhada.</p> <p>Dessa forma, esclarecemos que, ou a inspeção é realizada em campo, com o agendamento de 3 dias úteis (art. 250, II), ou a inspeção será realizada em laboratório, nesse caso com o agendamento de 10 dias (art. 250, II, "d").</p> <p>No caso de inspeção em laboratório, em função de não haver prazo expresso para a distribuidora agendar a retirada do medidor, deve ser observado o que dispõe o art. 432 da REN 1000/2021, considerando a previsão da necessidade de entrega do comprovante na retirada (art. 250, II, "b"):</p> <p><i>"Art. 432. A distribuidora deve informar ao consumidor e demais usuários a data e o turno de realização dos serviços nas situações em que a presença de um responsável seja necessária, ou quando o próprio consumidor ou demais usuários tenham manifestado interesse em acompanhar, a exemplo da vistoria e da visita técnica às instalações.</i></p> <p><i>§ 1º A distribuidora deve prestar a informação disposta no caput ao fornecer o protocolo ao consumidor e demais usuários, ou até o dia anterior à realização do serviço. [...]"</i></p> <p>Do exposto, no caso de inspeção em laboratório do art. 250, a distribuidora deve informar ao consumidor a data/turno em que fará a retirada do medidor, ao fornecer o protocolo ou até o dia anterior. A distribuidora também deve agendar a inspeção com pelo menos 10 dias de antecedência.</p>	INSPEÇÃO DA MEDIÇÃO
107	ABRADEE	253	Em relação ao art. 253 no caso do processo de inspeção do sistema de medição mediante solicitação do consumidor ou demais usuários, em que a distribuidora faça a inspeção no INMETRO ou órgão/ metrológico delegado, a distribuidora precisa ainda seguir o que é disposto no art. 253 ou pode ignorar o referido artigo pelo fato de a inspeção já ter sido realizada em instituto metrológico oficial do local?	ANEEL	Não há previsão regulatória para que a distribuidora "ignore" o disposto no art. 253 da REN 1000/2021, ainda que a inspeção inicial tenha sido realizada em INMETRO ou órgão metrológico delegado. Assim, o consumidor tem o direito de solicitar a verificação do medidor junto ao INMETRO ou órgão metrológico delegado em até 15 dias após receber o relatório da inspeção.	INSPEÇÃO DA MEDIÇÃO
108	ABRADEE	253	Com relação ao Parágrafo Único do art. 253, a regulamentação define que os lacres metrológicos dos medidores não podem ser rompidos até 15 dias após a entrega do relatório da análise do medidor. Nos casos onde a análise é realizada em laboratório determinadas irregularidades somente são evidenciadas com a abertura do medidor (exemplo: casos de manipulação do medidor com instalação de relés no circuito de tensão do medidor, comandados por controle remoto), onde os lacres do INMETRO podem ou não estar presentes no medidor no ato da avaliação. Nestes casos como é possível atender ao regulamento contido no parágrafo único mantendo a constatação da irregularidade apontada?	ANEEL	<p>A redação do parágrafo único do art. 253 teve origem em contribuição do INMETRO.</p> <p>De acordo com o INMETRO, enquanto houver a possibilidade e estiver dentro do prazo para que o usuário solicite a verificação, as marcas de selagem metrológicas (aquelas destinadas a evidenciar que o instrumento de medição sofreu qualquer modificação não autorizada, reajuste, remoção de partes, etc.) não podem ser rompidas, já que isso acarreta a descaracterização do instrumento.</p> <p>Além da contribuição do próprio INMETRO, esse assunto foi discutido em reunião com a ABRADEE e distribuidoras em 20/08/2021, sendo manifestado na ocasião pelas próprias distribuidoras não haver nenhum problema quanto a esse dispositivo.</p>	INSPEÇÃO DA MEDIÇÃO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
109	ABRADEE	250	<p>Sobre o procedimento de aferição de medidores, agora denominado Inspeção do Sistema de Medição, no art. 130 e 137 da REN 414/2010 constavam disposições no caso de não comparecimento do usuário na aferição em órgão metrológico que foram alteradas no art. 250 da REN 1000/2021.</p> <p>No caso de não comparecimento do usuário a distribuidora tinha 30 dias para enviar o relatório ou seguir cronograma próprio, enquanto na REN 1.000 não há prazo estabelecido nessa condição. Como há prazo específico de antecedência do agendamento e necessidade de reprogramação da aferição pelo órgão metrológico, o prazo de 30 dias para envio do relatório se faz necessário. Portanto, no caso de não comparecimento do consumidor, com ou sem solicitação de reagendamento, pode ser adotado o prazo de 30 dias para envio do relatório a partir da data previamente acordada para realização da aferição?</p>	ANEEL	<p>A REN 1000/2021 incorporou em sua redação a interpretação consolidada na Agência sobre a REN 414/2010. Nesse sentido, o entendimento consolidado na ANEEL para o art. 129, §9º da REN 414/2010 é que no caso de não comparecimento do consumidor na data agendada a distribuidora tem duas opções:</p> <p>a) realizar a inspeção na data agendada, sem a presença do consumidor; ou</p> <p>b) reagendar e oportunizar ao consumidor o acompanhamento, nesse caso realizando novo agendamento com a mesma antecedência.</p> <p>Esse entendimento foi mantido, explicitado e padronizado na redação dos arts. 250, IV, no art. 463, §2º e no art. 592, §2º.</p> <p>O prazo de 30 dias a partir da solicitação para a distribuidora encaminhar o relatório de inspeção do art. 250 da REN 1000/2021 é o mesmo prazo que era previsto no art. 137 da REN 414/2010.</p> <p>Então, não é permitido contar o prazo de 30 dias para o encaminhamento do relatório a partir da "data acordada para a realização da inspeção", a contagem deve ser realizada a partir da solicitação.</p> <p>Importante ainda ressaltar que o art. 250, §1º prevê que, havendo concordância de quem solicitou a inspeção, a distribuidora pode praticar prazos menores de agendamento.</p>	INSPEÇÃO DA MEDIÇÃO
110	ABRADEE	219	<p>A REN 733/2016 regulamentava em seu artigo 3º o seguinte:</p> <p>Art. 3º Faculta-se a opção pela tarifa branca a todos os titulares de unidades consumidoras do grupo B e daquelas do grupo A com tarifa do grupo B, conforme disposto no art. 100 da Resolução Normativa nº 414, de 2010.</p> <p>§ 1º Não se aplica o disposto no caput às unidades consumidoras da subclasse baixa renda da classe residencial, da classe iluminação pública e àquelas com faturamento pela modalidade de pré-pagamento.</p> <p>§ 2º Os consumidores atendidos com Sistema de Medição Centralizada - SMC somente poderão optar pela tarifa branca após a homologação das funcionalidades da tarifa branca nesse sistema pelo órgão metrológico.</p> <p>Em relação a orientação contida no parágrafo 2º, não foi identificado na REN 1000/2021 artigo contendo a mesma orientação. Desta forma questiona-se se o procedimento previsto nesse parágrafo continua respaldado em algum artigo da nova resolução? Como as distribuidoras devem proceder caso esse tipo de medidor, para aplicação em SMC, não tenha sido homologado ainda pelo órgão metrológico?</p>	ANEEL	<p>A modalidade tarifária horária branca foi instituída pela REN 464/2011. Em 2012, por meio da REN 502/2012, a ANEEL regulamentou os requisitos para os sistemas de medição da tarifa branca. A REN 733/2016, embora tenha sido publicada em 2016, teve o seu processo de participação pública na Audiência Pública nº 43/2013.</p> <p>Feito esse breve histórico, a avaliação feita é que já se passou prazo mais que suficiente para o desenvolvimento e homologação da tarifa branca em sistemas do tipo SMC, e que as próprias distribuidoras e associações deveriam ter realizado gestão adequada junto aos fabricantes e ao órgão metrológico.</p> <p>Entende-se ainda que o consumidor não deve ter o seu direito à tarifa branca restringido pelo eventual atraso na homologação de tais sistemas de medição, e que a distribuidora possui alternativas para viabilizar o direito, a exemplo da substituição do medidor do consumidor que solicita a tarifa branca.</p>	MEDIÇÃO
111	ABRADEE	372	<p>A integração dos canais indicadas no art. 372 implica que a distribuidora deve fornecer as mesmas possibilidades de solicitações de serviços e atendimento em qualquer plataforma de atendimento disponibilizada? O conceito está muito amplo e sem especificidades. O canal de atendimento telefônico inviabiliza o atendimento de uma solicitação que requer apresentação de documentos, por exemplo. Um canal de atendimento digital, por exemplo um chatbot no whatsapp possui limitações operacionais e nas situações de limitação indica o atendimento por outro canal de comunicação. Nesse sentido a integração dos canais disposta, implica apenas no acompanhamento do status do serviço solicitado pelo cliente em qualquer canal de atendimento da Distribuidora?</p>	ANEEL	<p>Não há na REN 1000/2021 disposição que imponha à distribuidora receber documentos por telefone. A REN 1000/2021 também não impõe à distribuidora a implantação ou o atendimento via whatsapp ou chatbot. Orientamos que a distribuidora estude o conceito e as formas de implantação do "omnichannel", tratado no art. 372 da REN 1000/2021 como integração dos canais.</p>	ATENDIMENTO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
112	ABRADEE	421	A respeito do § 2º do art. 421, qual é o prazo máximo para solicitação de prorrogação do prazo de atendimento da reclamação? A compensação se dá após da prorrogação, ou mesmo prorrogando devemos compensar ao cliente quando passar o primeiro prazo?	ANEEL	<p>O art. 421, §2º estabelece que a prorrogação do prazo pode ser realizada somente em caráter excepcional e para a "resposta conclusiva".</p> <p>Assim, a REN 1000/2021 não prevê "prazo máximo" para resposta em caso da prorrogação do art. 421, §2º, sendo responsabilidade da distribuidora avaliar o caso concreto e informar o novo prazo para a "resposta conclusiva".</p> <p>Uma vez informado o novo prazo de resposta, este passará a ser o parâmetro para a compensação, não sendo permitida nova prorrogação.</p>	OUVIDORIA, PRAZOS, COMPENSAÇÃO
113	ABRADEE	382	No art. 382 existem diversas disposições sobre possibilidade de flexibilização do atendimento presencial. Neste sentido, os incisos do caput são aplicáveis apenas no caso em que a Distribuidora utilize a substituição por solução de atendimento com metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados? A conclusão se dá, vez que o funcionamento do atendimento presencial sem a flexibilização, no caso de adição de mais ferramentas, continua normal.	ANEEL	<p>O art. 382 da REN 1000/2021 permite que a distribuidora implante solução de atendimento com metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados <u>no interior do posto de atendimento presencial</u>, a exemplo de terminais de vídeo atendimento, desde que satisfeitas todas as condições previstas no próprio artigo.</p> <p>Então, as condições previstas no art. 382 somente são exigíveis no caso da distribuidora decidir pela implantação da solução de atendimento com metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados no interior do posto de atendimento presencial.</p>	ATENDIMENTO
114	ABRADEE	64, 482	No caput do artigo 482 tem-se: "A distribuidora deve informar ao interessado o resultado da análise do projeto, o orçamento da obra de conexão e as demais condições comerciais necessárias para o atendimento, observados os prazos e condições do art. 64 e seguintes." Para empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras atendidos em tensão menor do que 69 kV, caso não haja necessidade de obras, a distribuidora deverá informar o resultado da análise do projeto em 15 dias, conforme previsto no artigo 64, inciso I? Ou para estes empreendimentos, independentemente de haver ou não necessidade de obras, o prazo de análise de projeto deve ser separado e atender ao disposto no artigo 51? Neste caso, após a aprovação do projeto conforme artigo 51, passaria a ser aplicado o artigo 64?	ANEEL	<p>O art. 482 da REN 1000/2021 reproduz, sem alteração de mérito, o art. 48, §5º da REN 414/2010.</p> <p>Dessa forma, tanto a análise do projeto como a emissão do orçamento da obra de conexão devem ser realizados nos prazos do art. 64.</p>	PROJETOS, ACESSO, MÚLTIPLAS UCS
115	ABRADEE	371, 399, 401	Nos artigos 371 e 401 existem disposições vinculadas ao novo canal de atendimento a ser disponibilizado por todas as Distribuidoras, ou seja, o consumidor.gov. Neste sentido, o artigo 401, IV prevê que a demanda que vem deste canal são reclamações, ou, excepcionalmente informações (conforme §1º). Já o artigo 371 prevê que a distribuidora deve disponibilizar este canal de atendimento, com o cumprimento do §2º, em que se estendem as disposições dessa resolução, como é o caso de contabilização de indicadores, protocolo e reclamações. Neste sentido, quando a Distribuidora receber uma demanda (solicitação de serviços) no consumidor.gov, o registro pode ser realizado como um serviço?	ANEEL	<p>Como regra geral, as demandas recebidas na plataforma "Consumidor.gov.br" devem ser consideradas como reclamação, conforme art. 401.</p> <p>Entretanto, a plataforma "Consumidor.gov.br" também foi considerada como uma forma geral de atendimento obrigatória, conforme art. 371, V e §2º. Nesse sentido, o art. 399 prevê que nos canais disponibilizados pela distribuidora deve ser possível requerer informações, solicitar serviços e encaminhar reclamações, elogios, sugestões e denúncias.</p> <p>Caso na análise seja identificada que a demanda é uma solicitação de serviço, orientamos que a distribuidora, além da reclamação, registre adicionalmente a solicitação de serviço em seu sistema, esclarecendo ao consumidor os prazos que serão observados.</p>	ATENDIMENTO, RECLAMAÇÃO, CONSUMIDOR.GOV

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
116	ABRADEE	264, 398	O artigo 398 prevê as informações obrigatórias do atendimento pela internet, incluindo, no inciso VIII, a obrigação de disponibilizar os meios para realização de autoleitura. Contudo, a autoleitura é de adesão opcional pelas Distribuidoras, conforme artigo 264. As distribuidoras que não tiverem o serviço de autoleitura oferecida, ficam dispensadas do cumprimento do inciso VIII do artigo 398? Caso positivo, não seria o caso de alterar o inciso para "quando aplicável"?	ANEEL	Sim, a distribuidora que não ofertar a autoleitura, nos termos do art. 264, não precisa disponibilizar a informação do art. 398, VIII em sua página na internet. Esclarecemos que a REN 1000/2021 deve ser interpretada de forma a harmonizar os seus dispositivos.	LEITURA, ATENDIMENTO PELA INTERNET
117	ABRADEE	399	A respeito das tipologias determinadas pela REH 2.992/21, somente existem tipologias específicas de prazos em religações e conexão. Neste sentido, quando houver reclamações sobre prazos de outros serviços prestados, a Distribuidora deve classificá-las como "outros" dentro dos respectivos assuntos ou utilizar a tipologia genérica "10214"?	ANEEL	No caso de reclamações relacionadas a prazos que não estejam previstas nas demais tipologias de reclamação, a distribuidora deve utilizar a tipologia 10214 - Prazos (não previstos nas tipologias anteriores).	TIPOLOGIAS, RECLAMAÇÃO, PRAZOS
118	ABRADEE	514	Sobre o art. 514, o acionamento da reserva de capacidade será feito somente se satisfeitas as duas condições indicadas nos incisos I e II?	ANEEL	Sim, no caso do art. 514 da REN 1000/2021, somente deverá ser considerado que ocorreu o acionamento do contrato de reserva de capacidade se satisfeitas conjuntamente as duas condições dos incisos I e II do caput.	CONEXÃO TEMPORÁRIA, RESERVA DE CAPACIDADE, DEMANDA CONTRATADA
119	ABRADEE	316	A REN 506/2012 trazia a definição de reserva de capacidade, agora na REN 1.000 não há definição de capacidade. Pode-se considerar a mesma definição da REN 506/12 para reserva de capacidade?	ANEEL	A definição de reserva de capacidade do art. 2º, XXII da REN 506/2012 está contemplada nas disposições que tratam da reserva de capacidade do Capítulo III do Título II da REN 1000/2021. Não houve alteração do conceito e nem da aplicação. O conceito está definido no item 316 do Módulo 1 do PRODIST: <i>316. Reserva de capacidade do sistema de distribuição: demanda contratada por central geradora para atendimento a unidade consumidora diretamente conectada à central, quando da ocorrência de interrupções ou reduções temporárias de sua geração, de forma adicional à demanda eventualmente contratada em caráter permanente para atendimento à referida unidade consumidora.</i>	CONEXÃO TEMPORÁRIA, RESERVA DE CAPACIDADE, DEMANDA CONTRATADA
120	ABRADEE	35, 38	Sobre a conexão de outra distribuidora, os arts. 38 e 35 indicam que as instalações do ponto de conexão devem ser transferidas à distribuidora acessada. Na REN 506 não havia disposição para transferência do ponto de conexão para a distribuidora acessada (Art. 21). Necessário adequar eventuais instalações existentes?	ANEEL	Não, a REN 1000/2021 e a REN 956/2021 não contém previsão para adequação das instalações existentes.	ACESSO
121	ABRADEE	90	Para conexão de unidades consumidoras do Grupo A em até 45 dias, na 1ª fase da CP 18 a ANEEL aceitou a sugestão de inclusão do inciso V "não possuir geração na unidade consumidora", mas não constou no texto final. Este requisito pode ser considerado nas restrições para enquadramento neste dispositivo?	ANEEL	Não. A Lei nº 14.195/2021 trata de unidades consumidoras, mas não restringe a aplicação quando existir geração nessas unidades.	ACESSO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
122	ABRADEE	102	<p>Sobre a utilização de instalações de uso restrito de central geradora, consta que:</p> <p>"Art. 102. Na utilização de instalações de uso restrito de central geradora para a conexão de unidade consumidora ou para expansão do sistema para atendimento de mercado, a distribuidora deve:</p> <p>I - incorporar as instalações até o seu correspondente novo ponto de conexão;</p> <p>II - ressarcir os proprietários das instalações em até 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da conexão, pelo Valor de Mercado em Uso – VMU, conforme regulação da ANEEL, exceto se a transferência das instalações ocorrer por meio de instrumento de doação para a distribuidora; e</p> <p>III - realocar e adequar os sistemas de medição e de proteção."</p> <p>Esta disposição também não deveria contemplar a ocorrência de conexão de outra distribuidora, conforme estabelecia o Art. 23 da REN 506/2012?</p>	ANEEL	O art. 102 da REN 1000/2021 reproduz as disposições do item 7.1 da Seção 3.1 da versão 7 do Módulo 3 do PRODIST, consolidadas sem alteração de mérito. A conexão de outra distribuidora se enquadra no art. 102 como "expansão do sistema para atendimento de mercado" da distribuidora local.	ACESSO, INCORPORAÇÃO DE REDES
123	ABRADEE	98, 101	<p>Sobre os custos de remanejamento ou substituição de instalações existentes, no Art. 14 § 3º da REN 506/2012 constava que este custo era integralmente dos geradores, importadores e exportadores. No Art. 101 indica que deve ser incluído no orçamento, mas no Art. 98 § 1º indica que esses usuários não têm PFC. Portanto, estes custos permanecem integralmente com estes usuários, correto?</p>	ANEEL	<p>O art. 14, §3º tratava da implantação das instalações de responsabilidade do acessante, incluindo as de interesse restrito. Esse comando não se confunde com o art. 101, que trata do orçamento das obras de responsabilidade da distribuidora.</p> <p>Então, os custos de remanejamento ou substituição de instalações existentes previstos no art. 101, que se relacionam às obras de responsabilidade da distribuidora, não serão pagos por central geradora, importador e exportador de energia e na conexão de outra distribuidora.</p> <p>Central geradora, importador e exportador de energia pagarão todos os custos relacionados às suas instalações, o que inclui as obras de interesse restrito e o remanejamento de instalações existentes.</p>	ACESSO, OBRAS
124	ABRADEE	32, 50, 51, 67	<p>Os arts. 50 e 51 dispõem sobre aprovação prévia de projeto, que deve ser apresentado na solicitação do Orçamento Prévio, conforme inciso X do Art. 67, mas no art. 32 o regulamento determina a apresentação dos "ajustes de proteção" após a assinatura dos contratos e 30 dias antes da vistoria das instalações.</p> <p>Como a aprovação prévia do projeto envolve a avaliação dos ajustes de proteção no ponto de entrega, a que se referem estes ajustes de proteção? Estes ajustes devem, obrigatoriamente, ser apresentados após contratos e 30 dias antes da vistoria ou a distribuidora poderia avaliar na análise de projetos?</p>	ANEEL	<p>A apresentação dos ajustes de proteção, caso necessária e prevista nas normas técnicas da distribuidora, deve ser realizada conforme art. 32, parágrafo único da REN 1000/2021.</p> <p>O art. 67, X prevê que a apresentação do projeto aprovado no pedido do orçamento somente pode ser exigida se o projeto for necessário para a elaboração do orçamento e não dependa da definição do ponto de conexão.</p>	PROJETOS, ACESSO
125	ABRADEE	22	<p>No inciso II do Art. 22 há determinação para disponibilizar informações da capacidade das barras de suas subestações conforme plano de expansão. Qual horizonte deve ser observado nessa informação? Seria conforme Módulo 2 PRODIST (10 anos para SDAT e 5 anos para SDMT)?</p>	ANEEL	Sim, a informação deve ser disponibilizada conforme Módulo 2 do PRODIST.	ACESSO
126	ABRADEE	107	<p>No parcelamento do valor da obra, quando solicitado pelo cliente, podemos aplicar uma taxa de juros superior a 1% ao mês?</p>	ANEEL	O pagamento parcelado da participação financeira, previsto no art. 107 da REN 1000/2021, é uma faculdade da distribuidora, sendo que a ANEEL não regula a taxa de juros aplicada.	JUROS, PARCELAMENTO
127	ABRADEE	96, 439	<p>No último FAQ respondido pela ANEEL, foi esclarecido que o cronograma citado no §1º do artigo 96 é referente às etapas e prazos previstos nos incisos I a VI do caput. Desta forma, como deverá ser feita a contabilização no Anexo IV?</p>	ANEEL	A contabilização deverá ser feita pela comparação do prazo final informado no cronograma da distribuidora, que deve observar os prazos previstos no art. 96, com o prazo efetivamente gasto na elaboração do projeto, na montagem e no comissionamento do sistema de medição.	PRAZOS, ANEXO IV

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
128	ABRADEE	98	O disposto no §2º do art. 98 significa que o consumidor pode escolher como quer ser atendido, na situação ali prevista, independentemente dos custos envolvidos, e a diferença com relação à opção de menor custo deve ser assumida pela distribuidora, ou seja, em última análise, pelos consumidores como um todo? Entende-se que a diferença em relação à opção de menor custo/alternativa mais adequada avaliada deve ser imputada ao solicitante que requerer tal atendimento.	ANEEL	O art. 98, §2º da REN 1000/2021 manteve o mérito existente na REN 414/2010 para conexão de unidade consumidora, que teve o art. 13, §1º revogado pela REN nº 768/2017, ou seja, essa regra já está vigente desde 1º de janeiro de 2018.	ACESSO, OBRAS
129	ABRADEE	9, 591	Sobre o § 3º do art. 591, mesmo que o acompanhante assine o TOI, teremos que enviar uma via ao titular?	ANEEL	O art. 9º da REN 1000/2021 estabelece que o relacionamento do consumidor e demais usuários com a distribuidora deve ser realizado pelo titular das instalações, por seu representante ou procurador. Adicionalmente, o mesmo art. 9º prevê que no caso de unidade consumidora residencial, de titularidade de pessoa física, a distribuidora deve manter o relacionamento com o cônjuge ou companheiro do titular, cadastrado conforme informação do consumidor, e se relacionar com outras pessoas que utilizem a unidade consumidora, observadas as condições do inciso II. O art. 9º se aplica para todas as situações da REN 1000/2021 em que for exigível o relacionamento do consumidor com a distribuidora, a exemplo da entrega do TOI prevista no art. 591, §3º. Então, o TOI pode ser entregue ao consumidor e ao representante ou procurador do titular. No caso de uma unidade consumidora residencial de titularidade de pessoa física, o TOI também pode ser entregue ao cônjuge ou ao representante maior de idade que utilize a unidade consumidora, desde que previamente cadastrados pelo titular. No caso em que esse acompanhante não seja um dos previstos no art. 9º, a distribuidora deverá encaminhar o TOI ao consumidor por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento. Em toda inspeção a distribuidora deve cumprir o que dispõe o art. 252	TOI, TITULARIDADE, RELACIONAMENTO
130	ABRADEE	252	Sobre a emissão do TOI e do relatório de inspeção indicado no art. 252, a necessidade de emitir esses documentos se dá apenas nas inspeções onde fora encontrado uma irregularidade no sistema de medição ou se dá em toda e qualquer inspeção?	ANEEL	Em toda inspeção a distribuidora deve cumprir o que dispõe o art. 252	TOI, INSPEÇÃO DA MEDIÇÃO
131	ABRADEE	602, 608	Sobre a abertura de processo de ressarcimento de danos elétricos realizada após o prazo de 90 dias, caso o titular da UC ou seu representante não residam no endereço da unidade consumidora, podemos indeferir a solicitação pelo fato do inciso II do art. 608 indicar a obrigação de acesso à unidade consumidora de sua responsabilidade? Acerca do mesmo fato, a distribuidora pode exigir comprovante de residência para o representante ou titular da UC na data provável da ocorrência do dano, quando verificado que a UC da época já não está em mesma titularidade?	ANEEL	A ampliação do prazo de 90 dias para 5 anos entre a solicitação e a data do dano não altera o suposto problema apresentado. O art. 608, II trata de informação da distribuidora ao consumidor, não sendo motivo regulatório para indeferimento do pedido. Não há previsão regulatória para exigência de comprovante de residência. Conforme art. 602, VII, para solicitação feita com mais de 90 dias a distribuidora pode exigir o Termo de Compromisso e Responsabilidade.	DANOS ELÉTRICOS

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
132	ABRADEE	591	Com base no art. 591, no caso de envio ao consumidor do TOI eletrônico, entende-se que pode ser enviado por e-mail. Neste caso não há necessidade de coleta de assinatura do consumidor, correto? Pois no caso de recusa pelo consumidor, o TOI pode ser enviado por e-mail, apenas com a comprovação de entrega (§3º).	ANEEL	<p>Conforme art. 591, a assinatura, seja de forma manual ou eletrônica, deve ser viabilizada pela distribuidora. Assim, se por opção da distribuidora for feita a emissão eletrônica do TOI, deve ser viabilizada a coleta eletrônica da assinatura no local e no momento da inspeção.</p> <p>A única possibilidade do TOI não ser assinado pelo consumidor é em caso de recusa.</p> <p>O art. 591 também prevê expressamente que o envio do TOI deve ser realizado por modalidade que permita a comprovação do recebimento, e não somente a comprovação da entrega.</p>	TOI, COMUNICAÇÕES
133	ABRADEE	596, 598	<p>Em relação aos critérios de compensação da receita em decorrência de procedimento irregular, o regulamento estabelece que:</p> <p>"Art. 598. Nos casos em que houver necessidade de compensação de receita em decorrência da irregularidade apurada, a distribuidora deve instruir um processo com as seguintes informações: (...)</p> <p>X - critério utilizado para a recuperação de receita, conforme art. 595, e a memória descritiva do cálculo realizado, de modo que permita a sua reprodução, e as justificativas para não utilização de critérios anteriores; (...)</p> <p>XII - critério utilizado para a determinação do período de duração, conforme art. 596, e a memória descritiva da avaliação realizada, de modo que permita a sua reprodução e, quando for o caso, as justificativas pela não adoção dos demais critérios dispostos no artigo;</p> <p>Como o inciso X trata dos critérios para recuperação da receita e o inciso XII se refere à identificação da duração da irregularidade, a que se refere o termo "justificativas pela não adoção dos demais critérios" do inciso XII. Por exemplo, no caso de impossibilidade de identificar o período e adotar o limite de 6 ciclos, seria necessário justificar porque não foi possível "determinar tecnicamente" e "pela análise do histórico dos consumos"?</p>	ANEEL	<p>Sim. A distribuidora deve justificar no processo porque adotou um critério em detrimento dos anteriores.</p>	PROCEDIMENTOS IRREGULARES, FATURAMENTO INCORRETO
134	ABRADEE	9, 591	Sobre a comprovação da entrega do TOI, no art. 591, no caso de recebimento do TOI pelo acompanhante, ainda assim será necessário realizar o envio do TOI por não ter sido assinado pelo titular?	ANEEL	<p>O art. 9º da REN 1000/2021 estabelece que o relacionamento do consumidor e demais usuários com a distribuidora deve ser realizado pelo titular das instalações, por seu representante ou procurador.</p> <p>Adicionalmente, o mesmo art. 9º prevê que no caso de unidade consumidora residencial, de titularidade de pessoa física, a distribuidora deve manter o relacionamento com o cônjuge ou companheiro do titular, cadastrado conforme informação do consumidor, e se relacionar com outras pessoas que utilizem a unidade consumidora, observadas as condições do inciso II.</p> <p>O art. 9º se aplica para todas as situações da REN 1000/2021 em que for exigível o relacionamento do consumidor com a distribuidora, a exemplo da entrega do TOI prevista no art. 591, §3º.</p> <p>Então, o TOI pode ser entregue ao consumidor e ao representante ou procurador do titular. No caso de uma unidade consumidora residencial de titularidade de pessoa física, o TOI também pode ser entregue ao cônjuge ou ao representante maior de idade que utilize a unidade consumidora, desde que previamente cadastrados pelo titular.</p> <p>No caso em que esse acompanhante não seja um dos previstos no art. 9º, a distribuidora deverá encaminhar o TOI ao consumidor por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento.</p>	TOI, TITULARIDADE, RELACIONAMENTO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
135	ABRADEE	186, 665	Toda unidade consumidora que seja elegível ao benefício tarifário para as atividades de irrigação e de aquicultura pode comprovar alternativamente o que é previsto no § 7º do art. 186 com a autodeclaração prevista no § 1º do art. 665 até o final de 2023 (fim do primeiro ciclo de revisão tarifária)?	ANEEL	Não. A autodeclaração prevista no art. 665, §1º somente pode ser utilizada para as unidades consumidoras alcançadas pela revisão cadastral. As demais devem observar o previsto no § 7º do art. 186.	SUBSÍDIOS, TARIFAS
136	ABRADEE	439	O art. 30 REN 414 deverá ser excluído do relatório anexo III a partir de 31/03/22?	ANEEL	Sim. Apenas os indicadores que tratam exclusivamente do tema de vistoria terão final de vigência estabelecido para 31/03/2022, sendo possível a alteração de dados passados, mas impossibilitando o envio indicadores com referência a partir dessa data.	PRAZOS, ANEXO IV
137	ABRADEE	439	O anexo III da REN414 continua ser enviado no segundo mês após apuração até início de vigência do Anexo IV da REN 1000?	ANEEL	Sim. Deve ser mantido o prazo do art. 154 da REN 414/2010, que é justamente para o envio do Anexo III.	PRAZOS, ANEXO IV
138	ABRADEE	439	O DUTO já está adequado para reconhecer que o art. 30 será excluído do XML?	ANEEL	Sim.	PRAZOS, ANEXO IV
139	ABRADEE	439	Quando será enviado novo formato do XML considerando a alteração do indicador referente ao art. 31 passando para o art. 91 com as novas siglas_indice para adequação do XML considerando essa alteração?	ANEEL	Nesse primeiro momento o XML do relatório não será alterado.	PRAZOS, ANEXO IV
140	ABRADEE	439, 440	Quando as conexões maiores que 69kV que atualmente contabilizam no indicador de ligação do Grupo A deixarão de receber compensação a partir de 31/03/22?	ANEEL	A partir da competência de abr/2022.	PRAZOS, ANEXO IV, COMPENSAÇÃO
141	ABRADEE	439	Os casos previstos no inciso III do artigo 91 da REN 1000 (vistoria e instalação de medição, conexão maior que 69 kV) que eram contabilizados na linha dos artigos 30 e 31 não serão enviados neste momento de transição?	ANEEL	Apenas os indicadores que tratam exclusivamente do tema de vistoria terão final de vigência estabelecido para 31/03/2022, sendo possível a alteração de dados passados, mas impossibilitando o envio indicadores com referência a partir dessa data.	PRAZOS, ANEXO IV
142	ABRADEE	439	Os indicadores QSVistUb, PMVistUB, QVVistUb, CRVistUb, QSVistRr, PMVistRr, QVVistRr e CRVistRr serão excluídos pois trata-se da vistoria?	ANEEL	Sim. Apenas os indicadores que tratam exclusivamente do tema de vistoria terão final de vigência estabelecido para 31/03/2022, sendo possível a alteração de dados passados, mas impossibilitando o envio indicadores com referência a partir dessa data.	PRAZOS, ANEXO IV
143	ABRADEE	439	Os indicadores QSLigBUB, PMLigBUB, QVLigBUB, CRLigBUB, QSLigBRr, PMLigBRr, QVLigBRr, CRLigBRr, QSLigA, PMLigA, QVLigA e CCRligA deverão ser alterados? A sigla_indice com indicação de Rural e Urbano deverá ser alterado, assim como sua apuração?	ANEEL	Não haverá necessidade de alteração, a distribuidora poderá continuar utilizando a mesma sigla e segmentando em urbano e rural. O que muda na apuração é que a "ligação" contemplará o prazo de vistoria e instalação de medição.	PRAZOS, ANEXO IV
144	ABRADEE	439	Referente aos serviços que envolvem Geração Distribuída (análise de projeto, obras, conexão, defeito na medição etc.), deverão ser incluídos nos artigos dos 28 padrões (Anexo III) a partir de 31/03/22 ou somente a partir de 31/12/2023?	ANEEL	A partir de 31/03/2022, ou seja, a partir da competência de abr/2022.	PRAZOS, ANEXO IV
145	ABRADEE	439	Relacionado ao envio mensal dos indicadores (anexo III e I), deverá ser aplicado a vigência do art. 668, II ou IV?	ANEEL	Não ficou clara a dúvida. A REN 414/2010 possui os anexos I e III relacionados à indicadores. Esses relatórios, com as orientações feitas pela SRD, devem ser mantidos até a implantação dos novos relatórios.	PRAZOS, ANEXO IV

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
146	ABRADEE	617, 619	<p>No § 3º do art. 617 indica que informações requisitadas pela distribuidora após a disponibilização do resultado da análise (deferido ou indeferido) não podem ser utilizadas para retificar o resultado da análise. Porém, em caso de deferimento a distribuidora poderá ressarcir o solicitante por meio de pagamento em moeda corrente ou conserto ou substituição do equipamento danificado.</p> <p>Em caso de pagamento em moeda corrente, o § 1º do art. 618 indica que o pagamento poderá ser feito, a critério do consumidor, por meio de crédito na conta corrente indicada pelo consumidor, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na próxima fatura.</p> <p>Assim questionamos, nesse caso a distribuidora teria que solicitar essa definição do consumidor, e caso este não informe em até 90 dias contados a partir da identificação por parte da distribuidora, o parágrafo único do art. 619 possibilitaria o indeferimento da solicitação de ressarcimento. Nesse sentido, não haveria conflito entre o que é disposto no parágrafo único do art. 619 e o que é disposto no § 3º do art. 617?</p>	ANEEL	No caso de deferimento e escolha pela distribuidora da forma de ressarcimento, eventuais informações indispensáveis para o ressarcimento devem ser requisitadas por meio documental e o consumidor cientificado. Eventual pendência por mais de 90 dias consecutivos, desde que indispensável para o ressarcimento, pode ensejar o "indeferimento" previsto no art. 619, parágrafo único que, na situação relatada, deve ser entendido como uma impossibilidade de ressarcimento e não como uma alteração do deferimento já realizado.	DANOS ELÉTRICOS
147	ABRADEE	617, 619	<p>Em caso de conserto ou substituição do equipamento danificado o § 2º do art. 618 indica que a distribuidora pode condicionar o ressarcimento à entrega das peças danificadas ou do equipamento substituído, na unidade consumidora ou nas oficinas credenciadas.</p> <p>Portanto, nessa situação, caso o consumidor não entregue as peças danificadas ou o equipamento danificado em 90 dias contados a partir da identificação por parte da distribuidora, o parágrafo único do art. 619 possibilitaria o indeferimento da solicitação de ressarcimento. Nesse sentido, não haveria conflito entre o que é disposto no parágrafo único do art. 619 e o que é disposto no § 3º do art. 617?</p>	ANEEL	Eventual pendência por mais de 90 dias consecutivos, desde que indispensável para o ressarcimento, pode ensejar o "indeferimento" previsto no art. 619, parágrafo único que, na situação relatada, deve ser entendido como uma impossibilidade de ressarcimento e não como uma alteração do deferimento já realizado.	DANOS ELÉTRICOS
148	ABRADEE	602	No inciso VI do caput do art. 602 há obrigatoriedade de apresentação de documento que comprove aquisição e no §3º há vedação à exigência deste documento. Qual o entendimento destes dispositivos?	ANEEL	O art. 602, VI trata de documento que comprove a aquisição do equipamento, enquanto a vedação do art. 602, §3º é de exigência de comprovação de propriedade.	DANOS ELÉTRICOS
149	ABRADEE	602	<p>Conforme disposto no artigo 602 da REN nº 1000/2021, para abertura do pedido de ressarcimento de danos elétricos, o consumidor deve apresentar à distribuidora, no mínimo, 9 (nove) informações e/ou documentos essenciais para possibilitar a análise do seu pedido.</p> <p>É permitido à distribuidora condicionar a abertura do pedido de ressarcimento de danos elétricos à apresentação pelo consumidor de, no mínimo, todos os documentos e informações essenciais elencados no artigo 602?</p>	ANEEL	<p>O art. 602 estabelece os itens que devem ser informados pelo consumidor no ato da solicitação de ressarcimento. Assim, a depender do canal, a distribuidora pode implementar solução que torne obrigatório o preenchimento dos campos e o anexo dos documentos, observado o art. 602.</p> <p>Quando o canal não permitir o envio de documentos, a exemplo do canal telefônico, a distribuidora deve requisitar informações durante o próprio atendimento ou na fase de análise, conforme arts. 608 e 619, informando o canal para o qual o consumidor deve encaminhá-los.</p>	DANOS ELÉTRICOS
150	ABRADEE	602	É permitido à distribuidora classificar a manifestação como "Informação de Ressarcimento de Danos Elétricos" (Tipologia 10113) quando o consumidor não disponibilizar todas as informações e documentos exigidos pelo artigo 602 durante o atendimento da manifestação inicial, orientando o consumidor sobre as informações e/ou documentos necessários para apresentação?	ANEEL	Sim.	DANOS ELÉTRICOS

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
151	ABRADEE	399, 602	Se o consumidor eventualmente não considerar satisfatórias todas as orientações prestadas pela distribuidora a respeito do procedimento correto para a abertura do pedido de ressarcimento de danos, ainda que diante da falta de informações e/ou documentos essenciais a serem apresentados pelo consumidor, a manifestação deverá ser classificada como Reclamação somente se assim o consumidor o exigir?	ANEEL	A opção do consumidor para a classificação e registro do atendimento deve ser observada, conforme art. 399, §2º.	DANOS ELÉTRICOS
152	ABRADEE	602, 608, 611, 617, 619	Tendo em vista que o art. 602 define as informações mínimas obrigatórias que o consumidor deve apresentar quando da abertura do pedido, o que a distribuidora deve fazer com os pedidos que são abertos por contato telefônico, conforme definido no art 600 e que envolvem conserto do equipamento, visto que é necessária apresentação dos dois orçamentos detalhados, conforme inciso VIII do art. 602 e conforme alínea c do inciso II do § 3º do art. 611, a não apresentação deste documento descaracteriza o nexo de causalidade? Vale ressaltar que conforme art. 617, os prazos passam a ser contados da data da solicitação do ressarcimento. Se a solicitação for por telefone, a distribuidora registrará o protocolo e informará ao consumidor o número para acompanhamento e portanto passará a contabilizar o prazo previsto. Como há necessidade de apresentação da documentação, a distribuidora pode suspender a contagem do prazo até que o consumidor encaminhe os orçamentos, seguindo as orientações do art 619? Ou seja, avisando durante a solicitação por telefone que o consumidor deve apresentar os orçamentos, tendo em vista que a ligação é gravada, a distribuidora pode suspender o prazo por pendência do consumidor?	ANEEL	Quando o canal não permitir o envio de documentos, a exemplo do canal telefônico, a distribuidora deve requisitar informações durante o próprio atendimento ou na fase de análise, conforme arts. 608 e 619, informando o canal para o qual o consumidor deve encaminhá-los.	DANOS ELÉTRICOS

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
153	ABRADEE	602, 606	<p>Sobre pedidos de ressarcimento feitos por quem não é o atual responsável pela instalação, nos casos em que a ocorrência tiver sido há mais de 90 dias, o Termo de Compromisso e Responsabilidade já vedaria o ingresso de solicitação feita por um antigo morador, por exemplo, uma vez ele deve declarar que "que o dano ocorreu quando o equipamento estava conectado à instalação interna da unidade consumidora em que é titular" (alínea a, inciso VII, art. 602). Porém, nos casos em que a ocorrência se deu há menos de 90 dias, já não seria aplicado esse inciso que impediria o registro. No entanto, uma vez que nem o solicitante nem o equipamento estão mais no imóvel (ele não mora mais lá), o pedido de ressarcimento terminará por ser indeferido pela impossibilidade de acesso à unidade, tendo em vista que o morador atual não tem relação com o solicitante nem com a ocorrência que motivou o pedido de ressarcimento. No entanto, analisando friamente a regra, existiria a necessidade de tentativa de realização da verificação em campo. Porém, considerando que a distribuidora já tem a informação de que o solicitante não é responsável pela unidade, perguntamos se não seria possível deixar de registrar o pedido também nestes casos. O enquadramento que seria aplicado a estes casos consta no art. 606, que considera que o pedido de ressarcimento efetuado por alguém sem procuração específica (ou sem a autorização prévia prevista no art. 9º), pode ou não ser recebido pela distribuidora; ou seja, cabe a ela a opção pelo registro caso não haja vínculo entre o solicitante e o titular.</p> <p>Pedimos, por gentileza confirmar se nosso entendimento estaria correto, sendo possível negar o registro do pedido de ressarcimento para os casos em que o solicitante não tem mais responsabilidade (vínculo) com a unidade.</p>	ANEEL	<p>Não há previsão regulatória para que a distribuidora negue o pedido de ressarcimento nos casos em que o solicitante é um titular anterior da unidade consumidora.</p>	DANOS ELÉTRICOS
154	ABRADEE	648	<p>A REN 229/2006 foi revogada, mas a ANEEL indicou que seria CONSOLIDADA PARCIALMENTE, tendo indicado também na Análise de Contribuições que a REN 229 ainda seria necessária. Pergunta: as redes particulares ainda não incorporadas devem continuar seguindo as regras da REN 229 ou passam a observar as disposições da REN 1000?</p>	ANEEL	<p>A REN 1000/2021 não retroage para as situações em que a distribuidora já deveria ter incorporado as redes particulares conforme a REN 229/2006.</p>	INCORPORAÇÃO DE REDES
155	ABRADEE	325, 463	<p>No art. 463, sobre Levantamento de IP, consta que "a distribuidora deve conceder prazo de pelo menos 60 (sessenta) dias, contados da entrega do relatório e que pode ser prorrogado mediante solicitação, para manifestação do poder público municipal, de modo a garantir o contraditório e a ampla defesa".</p> <p>Antes não havia esse prazo de 60 dias para manifestação sobre o relatório e ainda há mais 30 dias para reclamação das diferenças no Art. 325, totalizando 90 dias para manifestação do poder público. Os dois prazos devem ser observados ou apenas algum deles?</p>	ANEEL	<p>Os dois prazos devem ser observados. O prazo do art. 463, §4º é a primeira manifestação, de forma a oportunizar à distribuidora eventual correção do levantamento. O prazo de reclamação do art. 325, §2º já se insere dentro do procedimento de compensação, quando a distribuidora decidiu pela cobrança.</p>	DEVOLUÇÃO, FATURAMENTO INCORRETO, ILUMINAÇÃO PÚBLICA
156	ABRADEE	462, 464	<p>Tendo em vista que a distribuidora deve manter na página da internet formulários ou outros meios eletrônicos que permitam e facilitem ao poder público encaminhar projetos e informações dispostas no art. 462, é possível restringir a solicitação do sistema de informação geográfica relacionadas aos pontos de iluminação pública e às unidades consumidoras da classe iluminação pública, disposta no art. 464 apenas no site da distribuidora?</p>	ANEEL	<p>Esclarecemos que não é possível restringir a solicitação prevista no art. 464 da REN 1000/2021 apenas ao canal "internet".</p> <p>Conforme art. 399 da REN 1000/2021, em todos os canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora, obrigatórios ou facultativos, o consumidor pode apresentar as suas demandas.</p>	ILUMINAÇÃO PÚBLICA, ATENDIMENTO PELA INTERNET, ATENDIMENTO

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO
DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
157	ABRADEE	101	O parágrafo único do art. 101 da REN 1000/2021 e os arts. 7º, 9º, 11 e 12 do Decreto 10480/2020 estabelecem condições sobre remanejamento ou substituição de instalações existentes, inclusive de terceiros, observando a aplicação para infraestrutura de redes de telecomunicações, não incluindo no orçamento os custos atribuíveis ao detentor da infraestrutura. Diante da complexidade do processo estabelecido no Decreto para a obtenção de autorização, licenças, servidão de passagem, entre outras exigências e condições para a construção e/ou remoção de infraestrutura de redes de telecomunicações, o comando do parágrafo único do artigo 101 da REN 1000/2021 abrange também as obras de ampliação, realocação ou de remoção de redes e/ou postes de energia elétrica, onde as empresas de telecomunicações são meras ocupantes dos postes, e não detentoras da infraestrutura?	ANEEL	Sim.	LICENÇAS, OBRAS
158	EQUATORIAL	410	O art. 410 da REN 1.000/2021 manteve a instrução anteriormente disposta no § 7º do art. 157 da REN 414/2010 de contabilizar apenas a primeira reclamação no caso de reiteradas reclamações sobre o mesmo objeto. Todavia, no item 279 do novo Módulo 8 do PRODIST consta o termo "desde que no prazo regulamentar" que poderia alterar o entendimento desta instrução. Como não havia indicação de mudança deste tema nas minutas apresentadas na CP 18/2021, bem como não houve contribuições na última fase da CP que motivassem alguma alteração, entendemos que também para o envio de relatórios à ANEEL deve ser considerada apenas a primeira reclamação. Este entendimento está correto? Caso negativo, a condição "desde que no prazo regulamentar" se refere apenas às reclamações abertas durante o prazo regulamentar? Como seria a contabilização para os casos de abertura da reclamação após o prazo regulamentar?	ANEEL	Sim, confirmamos o entendimento de que deve ser observada a redação do art. 410 da REN 1000/2021. Informamos ainda que se encontra em análise proposta de retificação do item 279 do Módulo 8 do PRODIST, para corrigir o texto conforme art. 410 da REN 1000/2021.	RECLAMAÇÃO, TIPOLOGIAS
159	EQUATORIAL	136, 409	O art. 136 da REN 1.000/2021 determina que a distribuidora tem 30 dias para informar as condições para redução da demanda solicitadas pelo usuário em razão da implementação de medidas de eficiência energética. Entretanto, uma vez que o usuário aprove as condições apresentadas pela distribuidora, o regulamento não estabelece qual prazo deve ser seguido pela distribuidora para ajuste e assinatura dos contratos e também para início da vigência da nova demanda contratada. Neste caso, deve ser observado o prazo de 30 dias disposto no art. 409 para ambas as etapas? Ou seja, 30 dias para assinatura dos contratos e outros 30 dias para operacionalização da redução da demanda?	ANEEL	Confirmamos que para as demandas que não possuam prazos expressamente estabelecidos, a exemplo da apresentada em vossa correspondência, a distribuidora deve aplicar o art. 409, que dispõe sobre a observância do prazo de até 30 dias.	PRAZOS, ANEXO IV, DEMANDA CONTRATADA, EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
160	EQUATORIAL	301	O art. 301 da REN ANEEL nº 1.000/2021, que trata da cobrança pela ultrapassagem de demanda, foi alterado na republicação da referida resolução ocorrida em 04/05/2022, com a retirada da exceção dessa cobrança para unidades consumidoras da classe rural ou reconhecida como sazonal. Assim, solicitamos confirmarem o entendimento da redação atual: a distribuidora deve cobrar pela eventual ultrapassagem de demanda das unidades consumidoras da classe rural ou reconhecida como sazonal?	ANEEL	Confirmamos o entendimento contido em vossa correspondência. A única exceção prevista no art. 301 para a cobrança pela ultrapassagem é a do §2º, ou seja, no caso de "unidade consumidora da subclasse tração elétrica, de responsabilidade de um mesmo consumidor e que opere eletricamente interligada, quando da indisponibilidade no fornecimento de energia elétrica por razões não atribuíveis ao consumidor." Para todas as outras unidades consumidoras e demais usuários aplica-se a cobrança pela ultrapassagem do art. 301, o que inclui a unidade consumidora da classe rural e àquela com sazonalidade reconhecida.	DEMANDA CONTRATADA, ULTRAPASSAGEM DE DEMANDA
161	ABRADEE	73	O artigo 73 da nova REN 1000/2021 dispõe que: Art. 73. A distribuidora deve, se necessário, realizar estudos para: I - avaliação do grau de perturbação das instalações do consumidor e demais usuários em seu sistema de distribuição; II - avaliação dos impactos sistêmicos da conexão; Para o item I, que os estudos de transitórios eletromecânicos, transitórios eletromagnéticos ou qualidade de energia elétrica, por exemplo, podem ser utilizados para avaliar perturbações no sistema de distribuição. Para o item II, o impacto sistêmico deve ser identificado através dos estudos de regime permanente tais como fluxo de potência e curto-circuito. Entendendo-se por impacto sistêmico, o impacto das instalações do consumidor ou usuário no sistema de distribuição e na Rede Básica e destas instalações no ponto de conexão dos acessantes. O exposto acima é uma interpretação possível dos conceitos de grau de perturbação e de impactos sistêmicos da conexão, mas não restrita do artigo, razão pela qual as Distribuidoras solicitam à ANEEL seu entendimento sobre os conceitos citados.	ANEEL	A REN 1000/2021 consolidou as disposições relacionadas a estudos presentes nas versões anteriores dos Módulos 3 e 8 do PRODIST e na REN 414/2010, conforme transcrito a seguir: Módulo 3: [...] 3.1.4. [...] b) a distribuidora acessada deve: <i>i. realizar os estudos necessários para definir a alternativa de conexão da central geradora ao sistema elétrico de acordo com o critério de mínimo custo global;</i> [...] 3.3.3 Estudos devem ser realizados para se avaliar o impacto dessas manobras nos padrões de desempenho do sistema de distribuição, sempre que necessário, ficando o acessante responsável pelas medidas mitigadoras que se fizerem pertinentes. [...] 4.2.3 A acessada deve realizar estudo e análise para avaliar o grau de perturbação em seu sistema de distribuição pela presença de carga que a provoque, bem como do impacto de manobras de bancos de capacitores do acessante, indicando ao acessante a necessidade da instalação de equipamentos de correção ou implementação de ações de mitigação. [...] 4.4 No procedimento para formalização da solicitação de acesso e posterior elaboração do parecer de acesso devem ser observadas as seguintes responsabilidades: [...] b) a distribuidora acessada deve: <i>i. realizar os estudos necessários para definir a alternativa de conexão do acessante ao sistema elétrico de acordo com o critério de mínimo custo global, observando narrativas provenientes de etapas anteriores.</i> A elaboração dos estudos pela distribuidora foi tratada no Relatório de Análise de Impacto Regulatório – AIR da CP 18/2021. Necessidade de adequação da regulação à Lei nº 13.874/2019 e à Instrução Normativa SEAE nº 97/2020. Conforme Contrato de Concessão, a responsabilidade de realizar estudos, planejar e executar obras para atendimento do mercado são inerentes à própria prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica.	ACESSO, ESTUDOS
162	ABRADEE	73	Sobre a responsabilidade dos estudos elétricos no processo de acesso, propõe-se que os estudos de qualidade de energia elétrica sejam de responsabilidade dos acessantes após a indicação da necessidade dos mesmos pela Distribuidora a fim de que não seja atribuída a Distribuidora eventuais responsabilidades.	ANEEL	A elaboração dos estudos pela distribuidora foi tratada no Relatório de Análise de Impacto Regulatório – AIR da CP 18/2021. Necessidade de adequação da regulação à Lei nº 13.874/2019 e à Instrução Normativa SEAE nº 97/2020. Conforme Contrato de Concessão, a responsabilidade de realizar estudos, planejar e executar obras para atendimento do mercado são inerentes à própria prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica.	ACESSO, ESTUDOS
163	ABRADEE	73	Sobre a responsabilidade dos estudos elétricos no processo de acesso, propõe-se que na etapa de emissão dos orçamentos a distribuidora realize uma campanha de medição de qualidade de energia elétrica previamente a entrada dos usuários ou unidades consumidoras.	ANEEL	A distribuidora pode realizar a "campanha de medição de qualidade de energia elétrica", mas deve observar os prazos regulados para emissão dos orçamentos. A realização da campanha não exime a responsabilidade da distribuidora de cumprir os demais comandos regulatórios relacionados aos estudos e elaboração de projetos com vistas à emissão do orçamento.	ACESSO, ESTUDOS
164	ABRADEE	73	Sobre a responsabilidade dos estudos elétricos no processo de acesso, propõe-se que após a conexão dos usuários ou unidades consumidoras, quando os acessantes já possuírem os dados e parâmetros concretos de suas instalações, a distribuidora realize uma campanha de medição pós energização, para fins de avaliação dos impactos.	ANEEL	A distribuidora pode realizar "campanha de medição" pós energização.	ACESSO, ESTUDOS

REN 1000/21

REGRAS DA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

DÚVIDAS FREQUENTES

Atualizado em 10/10/2022

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
165	ABRADEE	73	Sobre a responsabilidade dos estudos elétricos no processo de acesso, propõe-se que após o estudo comparativo, caso se concretize as perturbações nos indicadores de qualidade, será solicitado ao acessante a instalação de equipamentos que resolvam/mitiguem as perturbações.	ANEEL	Assunto regulado no art. 44 da REN 1000/2021. A distribuidora deve comprovar que os distúrbios e/ou danos foram provocados pelas instalações do consumidor ou dos demais usuários.	ACESSO, ESTUDOS
166	ABRADEE	73	Sobre a responsabilidade dos estudos elétricos no processo de acesso, propõe-se que estudos de transitórios serão de responsabilidade do acessante, pois seus resultados são sensíveis aos parâmetros de equipamentos pertencentes às instalações do acessante, sobre os quais a Distribuidora não tem gestão na escolha, aquisição ou projeto financeiro e que devem ser instalados pelo próprio acessante conforme inciso XI do artigo 69.	ANEEL	O art. 69, XI prevê expressamente que os estudos devem ser realizados pela distribuidora. A elaboração dos estudos pela distribuidora foi tratada no Relatório de Análise de Impacto Regulatório – AIR da CP 18/2021.	ACESSO, ESTUDOS
167	ABRADEE	73	Sobre a responsabilidade dos estudos elétricos no processo de acesso, propõe-se que antes da efetivação da conexão do acessante, caso haja alteração nos dados e parâmetros de suas instalações o acessante deverá realizar a revisão dos estudos elétricos com os modelos utilizados revistos para se adequarem as instalações reais, encaminhando os resultados, os modelos, dados e documentos que validem os mesmos para que a Distribuidora tome as medidas cabíveis.	ANEEL	A elaboração dos estudos pela distribuidora foi tratada no Relatório de Análise de Impacto Regulatório – AIR da CP 18/2021. Ademais, é obrigação do consumidor e demais usuários manter atualizadas as informações de carga/geração na distribuidora, inclusive antes da conexão, podendo ser responsabilizado no caso de provocar distúrbios ou danos ao sistema elétrico de distribuição ou às instalações e equipamentos elétricos de outros usuários.	ACESSO, ESTUDOS
168	ABRADEE	23	O § 1º do art. 23 restringe a possibilidade de indicação de tensão diferente às unidades consumidoras com equipamentos potencialmente prejudiciais com carga instalada entre 50 e 75 kW. No caso de uma UC, por exemplo, com carga de 1,6 MW, inicialmente enquadrada em tensão < 69 kV, mas com motores cuja partida seria prejudicial para o sistema, de modo que fosse necessário conectá-la em tensão ≥ 69 kV. Quais procedimentos devem ser adotados quanto à tensão de atendimento e cálculo de PFC?	ANEEL	Na conexão de unidade consumidora, a distribuidora deve observar o critério de mínimo custo global e as demais regras que definem a tensão e o ponto de conexão, conforme expressamente previsto no art. 82: <i>Art. 82. Caso as condições solicitadas pelo consumidor e demais usuários sejam diferentes das selecionadas na alternativa de mínimo custo global, a distribuidora deve:</i> <i>l - para unidade consumidora: (...)</i> <i>b) se não houver viabilidade técnica para o atendimento solicitado: apresentar a alternativa de mínimo custo global considerando as condições de definição da tensão e do ponto de conexão do art. 23 e do art. 25;</i> Assim, para uma UC a regra disposta na REN 1000/2021 é a definição da alternativa de mínimo custo global para o nível de tensão e localização do ponto de conexão previstos na regulação. Observamos que a REN 1000/2021 incorporou na redação do art. 23, §1º a interpretação consolidada na Agência do art. 13, I da REN 414/2010, com redação dada pela REN ANEEL 670/2015. Importante observar ainda que o aprimoramento do art. 13, I da REN 414/2010 foi tratado pela Nota Técnica nº 27/2014-SRC/ANEEL, no âmbito da Audiência Pública nº 50/2014, com a seguinte motivação: <i>- Art. 13, I – deixar claro que para unidades consumidoras com carga de até 50 kW, independentemente do tipo da carga, a distribuidora não deve estabelecer tensão primária para atendimento, salvo nos casos de opção do interessado;</i> A contribuição da ABRADEE na AP nº 50/2014 foi a seguinte: Art. 4º Alterar o inciso I do art. 13 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação: "I - a unidade consumidora, com carga acima de 50 kW tiver equipamento que, pelas características de funcionamento ou potência, possa prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores e não puder ser atendida em baixa tensão; " <i>JUSTIFICATIVA:</i>	ACESSO, TENSÃO

#	QUEM PERGUNTOU?	ARTIGO	PERGUNTA	QUEM RESPONDEU?	RESPOSTA	PALAVRAS-CHAVE
169	EDP	432	<p>A EDP gostaria de ver ratificados os entendimentos abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - O art. 432 trata de informação ao consumidor sobre a data e turno para a realização do serviço, não devendo ser considerado como um agendamento; - A informação quanto a data e turno é suficiente para cumprir com o disposto no art. 432; - Não é necessário a distribuidora reprogramar a realização do serviço, mesmo na hipótese do consumidor desejar acompanhar a sua execução, não havendo compatibilidade de agenda; - A informação sobre a data e turno poderá ser encaminhada por correio eletrônico, sms ou ligação telefônica. 	ANEEL	<p>Sobre o assunto, esclarecemos que o dispositivo regulatório determina que a distribuidora informe ao consumidor e demais usuários a data e o turno de realização dos serviços. A regra não prevê a obrigatoriedade de a distribuidora reprogramar a realização dos serviços caso o consumidor não concorde com a data e o turno informados.</p> <p>O canal a ser utilizado pela distribuidora para informar a data e o turno de realização dos serviços deve observar a escolha/indicação do consumidor para relacionamento.</p>	<p>COMUNICAÇÕES, ATENDIMENTO</p>
170	EDP	382	<p>As condições exigidas pelo art. 382 para implantar solução de atendimento com metodologias interativas de comunicação audiovisual, são exclusivamente para situações em que não está presente o atendimento humanizado, com o objetivo de respeitar os requisitos de uma agência presencial. Dessa maneira, agências que contam com o regime híbrido de atendimento humanizado + terminais de vídeo atendimento não precisam atender as exigências dispostas?</p>	ANEEL	<p>As condições estabelecidas no art. 382 da Resolução Normativa – REN nº 1.000/2021 são aplicáveis somente caso a distribuidora tenha interesse em implantar posto com atendimento exclusivamente interativo.</p>	<p>ATENDIMENTO</p>
171	EDP	382, 389	<p>A implantação de sistema de retorno de chamadas disposta no art. 389, quando utilizadas as metodologias interativas para atendimento, se torna obrigatória na estrutura de atendimento telefônico disponibilizada pela distribuidora (no CTA)? O retorno da chamada deve ser estar disponível para todas as chamadas pelo atendimento telefônico do atendimento pela CTA, ainda que o consumidor seja atendido em localidade que dispõe de atendimento presencial humanizado? O retorno de chamada deve ser considerado como um novo atendimento ou uma continuidade do atendimento inicial?</p>	ANEEL	<p>A implantação obrigatória de sistema de retorno de chamadas de que trata o inciso VIII do art. 382 deve se dar em toda a área de atuação da distribuidora.</p>	<p>ATENDIMENTO</p>
172	EDP	371, 396, 407	<p>Tendo em vista que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - o art. 371 define as formas de atendimento, sendo elas presencial; telefônico; internet; correio eletrônico, formulário eletrônico ou chat de mensagens, disponível em sua página na internet ou por outro meio eletrônico e plataforma "Consumidor.gov.br"; - o inciso XII do art. 396 define que no espaço reservado de atendimento pela internet o consumidor deve ter acesso a pedidos de informação; - o art. 407 define que as informações devem ser prestadas de forma imediata ao consumidor. <p>Como devem ser tratados os pedidos de informação nos canais onde não há interação imediata com atendente, visto que há necessidade de internalização da demanda?</p> <p>A dúvida surgiu devido a verificação de que quando do atendimento por internet, formulário eletrônico, correio eletrônico ou outros canais onde não há interação imediata com atendente não é possível atender ao art. 407 da REN 1000/2021, visto que não há como prestar as informações de forma imediata. Nestes casos, como a distribuidora deve proceder? Deve realizar o registro do pedido de informação e realizar o retorno ao consumidor assim que possível, visto que não há previsão de prazo regulado para atendimento de demanda com necessidade de internalização?</p>	ANEEL	<p>Conforme disposto no inciso XII do art. 396 da REN 1.000/2021, o consumidor e demais usuários devem ter acesso a pedidos de informação no espaço reservado de atendimento, na página da distribuidora na internet.</p> <p>A demanda deve ser tratada observando o art. 407, que estabelece a obrigatoriedade da distribuidora em prestar retorno ao consumidor e demais usuários imediatamente, ou seja, a distribuidora deve registrar e responder a demanda assim que tomar conhecimento da informação solicitada.</p>	<p>ATENDIMENTO, ATENDIMENTO PELA INTERNET</p>