

VADE MECUM JUIZADOS ESPECIAIS 2021

Revista e Atualizada

- Resoluções do CNJ
- Resolução 02/2021 TJBA
- Lei nº 14.058, de 2020
- Lei nº 14.071, de 2020
- Lei nº 14.110, de 2020
- Lei nº 14.132, de 2021
- Lei nº 14.155, de 2021
- Lei nº 14.157, de 2021
- Lei nº 14.181, de 2021

CONSTITUIÇÃO
FEDERAL

CONSTITUIÇÃO
ESTADUAL

LEGISLAÇÃO
DOS JUIZADOS
ESPECIAIS

REGULAMENTO
DOS JUIZADOS
ESPECIAIS

ATOS
NORMATIVOS
CNJ

ATOS
NORMATIVOS
TJBA

JUIZADOS
ESPECIAIS
NOS TRIBUNAIS

SÚMULAS
SELECIONADAS

ENUNCIADOS
SELECIONADOS

JURISPRUDÊNCIA
SELECIONADA

LEGISLAÇÃO
COMPLEMENTAR

RESOLUÇÕES
AGÊNCIAS
REGULADORAS

TOMO 2



SUMÁRIO

TOMO 1

CONSTITUIÇÃO FEDERAL.....	9
CONSTITUIÇÃO ESTADUAL.....	66
LEGISLAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS.....	94
LEI FEDERAL Nº 9.099, DE 26 DE SETEMBRO DE 1995.....	94
LEI FEDERAL Nº 10.259, DE 12 DE JULHO DE 2001.....	100
LEI FEDERAL Nº 12.153, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2009.....	102
LEI ESTADUAL Nº 7.033 DE 06 DE FEVEREIRO DE 1997.....	103
REGULAMENTO DOS JUIZADOS ESPECIAIS.....	108
RESOLUÇÕES CNJ.....	108
PROVIMENTO Nº 07, DE 07 DE MAIO DE 2010.....	108
PROVIMENTO Nº 22, DE 05 DE SETEMBRO DE 2012.....	110
RESOLUÇÃO Nº 125, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010.....	113
RESOLUÇÃO Nº 174, DE 12 DE ABRIL DE 2013.....	118
PORTARIA Nº 297 DE 17 DE DEZEMBRO DE 2020.....	119
RESOLUÇÃO Nº 354, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2020.....	121
ATOS NORMATIVOS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA.....	124
RESOLUÇÃO Nº 12, DE 10 DE AGOSTO DE 2007 (REGIMENTO INTERNO DOS JUIZADOS ESPECIAIS DA BAHIA).....	124
RESOLUÇÃO Nº 02, DE 10 DE FEVEREIRO DE 2021 (REGIMENTO INTERNO DAS TURMAS RECURSAIS E TURMA DE UNIFORMIZAÇÃO DE JURISPRUDÊNCIA).....	131
RESOLUÇÃO Nº 7, DE 28 DE JULHO DE 2010 (REGULAMENTA ATIVIDADES DE JUÍZES LEIGOS E CONCILIADORES).....	139
RESOLUÇÃO Nº 24, DE 11 DE DEZEMBRO DE 2015 (DISCIPLINA NUPEMEX E CRIA CEJUSC).....	142
ATO CONJUNTO Nº 8, DE 26 DE ABRIL DE 2019 (PLENÁRIO VIRTUAL NO PROJUDI-BA).....	144
ATO CONJUNTO Nº 002, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2020 (PLENÁRIO VIRTUAL NO PJE).....	145
DECRETO JUDICIÁRIO Nº 650, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020 (SISTEMA DE NEGOCIAÇÃO VIRTUAL NO PROJUDI-BA).....	145
RESOLUÇÕES DO COLÉGIO DE MAGISTRADOS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA.....	146
JUIZADOS ESPECIAIS NOS TRIBUNAIS.....	151
SUMULAS SELECIONADAS.....	151
SÚMULAS VINCULANTES.....	151
SÚMULAS SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL.....	153
SÚMULAS SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA.....	175
SÚMULAS DO PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA.....	194
SÚMULAS DAS TURMAS RECURSAIS REUNIDAS DO PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA.....	194
SÚMULAS DA TURMA DE UNIFORMIZAÇÃO DE JURISPRUDÊNCIA DAS TURMAS RECURSAIS.....	194
ENUNCIADOS SELECIONADOS.....	196
ENUNCIADOS DO FONAJE.....	196
ENUNCIADOS DAS JORNADAS DE DIREITO PROCESSUAL CIVIL.....	202
ENUNCIADOS DAS JORNADAS DE DIREITO CIVIL.....	207
ENUNCIADOS DO COLÉGIO DE MAGISTRADOS DO SISTEMA DOS JUIZADOS ESPECIAIS.....	232
ENUNCIADOS DO NÚCLEO DE COMBATE ÀS FRAUDES DO SISTEMA DOS JUIZADOS ESPECIAIS (NUCOF).....	232
JURISPRUDÊNCIA SELECIONADA.....	235
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL.....	235
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA.....	235
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA.....	240
LEGISLAÇÃO COMPLEMENTAR (EM ORDEM CRONOLÓGICA).....	243
DECRETO-LEI Nº 2.848, DE 7 DE DEZEMBRO DE 1940 (CÓDIGO PENAL).....	243
DECRETO-LEI Nº 3.688, DE 3 DE OUTUBRO DE 1941 (LEI DAS CONTRAVENÇÕES PENAIAS).....	274

DECRETO-LEI Nº 3.689, DE 3 DE OUTUBRO DE 1941 (CÓDIGO DE PROCESSO PENAL).....	278
LEI FEDERAL Nº 4.591, DE 16 DE DEZEMBRO DE 1964 (LEI DO CONDOMÍNIO EDILÍCIO).....	328
LEI FEDERAL Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990 (CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR).....	339
LEI FEDERAL Nº 8.080, DE 19 DE SETEMBRO DE 1990 (LEI DO SUS).....	350
LEI FEDERAL Nº 8.245, DE 18 DE OUTUBRO DE 1991 (LEI DO INQUILINATO).....	357
LEI FEDERAL Nº 9.503, DE 23 DE SETEMBRO DE 1997 (CÓDIGO DE TRÂNSITO BRASILEIRO).....	364
LEI FEDERAL Nº 9.605, DE 12 DE FEVEREIRO DE 1998 (LEI DE CRIMES AMBIENTAIS).....	401
LEI FEDERAL Nº 9.656, DE 3 DE JUNHO DE 1998 (LEI DOS PLANOS DE SAÚDE).....	410
LEI FEDERAL Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002 (CÓDIGO CIVIL).....	418
LEI FEDERAL Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003 (ESTATUTO DO IDOSO).....	506
LEI ESTADUAL Nº 9.528 DE 22 DE JUNHO DE 2005 (LEI DO PLANSERV).....	514
LEI FEDERAL Nº 11.343, DE 23 DE AGOSTO DE 2006 (LEI DE DROGAS).....	520
LEI FEDERAL Nº 11.649, DE 4 DE ABRIL DE 2008 (LEI DE ARRENDAMENTO MERCANTIL).....	529
LEI FEDERAL Nº 13.043, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2014 (LEI DE ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA).....	529
LEI FEDERAL Nº 13.105, DE 16 DE MARÇO DE 2015 (CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL).....	546
LEI FEDERAL Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015 (ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA).....	621
LEI FEDERAL Nº 13.172, DE 21 DE OUTUBRO DE 2015 (LEI DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO).....	634
LEI FEDERAL Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS).....	635
LEI FEDERAL Nº 14.181, DE 1º DE JULHO DE 2021 (LEI DOS SUPERENDIVIDADOS).....	647

TOMO 2

RESOLUÇÕES DAS AGÊNCIAS REGULADORAS	656
RESOLUÇÕES ANAC	656
RESOLUÇÃO Nº 255, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2012	656
RESOLUÇÃO Nº 400, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016.	658
RESOLUÇÃO Nº 556, DE 13 DE MAIO DE 2020.	663
RESOLUÇÃO Nº 557, DE 13 DE MAIO DE 2020.	664
RESOLUÇÕES ANATEL	665
RESOLUÇÃO Nº 460, 19 DE MARÇO DE 2007	665
RESOLUÇÃO Nº 477, DE 07 DE AGOSTO DE 2007	671
RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007	686
RESOLUÇÃO Nº 632, DE MARÇO DE 2014	691
RESOLUÇÃO Nº 693, DE 17 DE JULHO DE 2018	704
RESOLUÇÃO Nº 724, DE 27 DE MARÇO DE 2020	710
RESOLUÇÕES ANS	711
RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 259, DE 17 DE JUNHO DE 2011	711
RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 389, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2015	713
RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 395, DE 14 DE JANEIRO DE 2016	716
RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 400, DE 25 DE FEVEREIRO DE 2016	717
RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 428, DE 7 DE NOVEMBRO DE 2017	721
RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 438, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2018	727
RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 439, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2018.	731
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL	735
RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 273, DE 10 DE JULHO DE 2007	735
RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010	742
RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 470, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2011	843
RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 482, DE 17 DE ABRIL DE 2012	846
RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 547, DE 16 DE ABRIL DE 2013.	850
RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 581, DE 11 DE OUTUBRO DE 2013	852



**RESOLUÇÕES
AGÊNCIAS
REGULADORAS**

RESOLUÇÕES DAS AGÊNCIAS REGULADORAS

RESOLUÇÕES ANAC

RESOLUÇÃO Nº 255, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2012.

Estabelece regras sobre a disponibilização de Informações Antecipadas sobre Passageiros (API) e do Registro de Identificação de Passageiros (PNR).

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 22 e 37 da Convenção de Aviação Civil Internacional, promulgada no Brasil pelo Decreto nº 21.713, de 27 de agosto de 1946, 7º, incisos I e XI e parágrafo único, do Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita (PNAVSEC), Anexo ao Decreto nº 7.168, de 5 de maio de 2010, e 8º, inciso X, da mencionada Lei, e considerando o que consta do processo nº 00058.048990/2012-43, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em 13 de novembro de 2012,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução estabelece as regras sobre a disponibilização de Informações Antecipadas sobre Passageiros (API) e do Registro de Identificação de Passageiros (PNR).

§ 1º A disponibilização de API e do PNR relativos a voos internacionais tem como finalidade a prevenção e a repressão a atos de interferência ilícita na aviação civil, a investigação de interesse à saúde pública e a facilitação do processamento de passageiros e bagagens de voos internacionais junto às autoridades de controle migratório, aduaneiro, sanitário e agropecuário.

§ 1º-A A disponibilização de API e do PNR, relativos a voos domésticos, tem como finalidade a prevenção e a repressão a atos de interferência ilícita na aviação civil e a investigação de interesse à saúde pública, junto às autoridades competentes. (Incluído pela Resolução nº 595, de 11.11.2020)

§ 2º Os dados de API e PNR devem ser transmitidos pelas empresas aéreas por meio de mensagem eletrônica segura, em conformidade com os requisitos estabelecidos pela Polícia Federal e com o disposto nesta Resolução, para o uso dos órgãos e entidades públicas competentes para o exercício das atividades previstas nos §§ 1º e 1º-A deste artigo.

Art. 2º Para fins desta Resolução, são consideradas as seguintes definições:

I - Sistema de Informações Antecipadas sobre Passageiros (Advance Passenger Information - API): sistema de comunicação eletrônica mediante o qual os dados requisitados sobre passageiros e tripulantes são coletados e transmitidos às autoridades competentes pela segurança e controle das fronteiras, antes da partida ou da chegada do voo, e colocados à disposição das entidades públicas competentes para o exercício das atividades previstas nos §§ 1º e 1º-A do art. 1º desta Resolução; e

II - Registro de Identificação de Passageiros (*Passenger Name Record - PNR*): registro dos dados de cada viagem reservada, por um passageiro ou em nome deste, criado pelas empresas aéreas ou seus agentes autorizados para uso próprio.

CAPÍTULO II DAS INFORMAÇÕES ANTECIPADAS SOBRE PASSAGEIROS (API) DE VOOS INTERNACIONAIS

Art. 3º As empresas brasileiras e estrangeiras que exploram serviço de transporte aéreo público, com exceção das empresas de transporte aéreo público não regular com aeronaves de até 30 (trinta) assentos, devem disponibilizar os dados de API dos passageiros e tripulantes a bordo de suas aeronaves em voos internacionais com destino, origem, escala ou conexão em território brasileiro.

§ 1º As informações referidas no caput devem ser transmitidas antes da decolagem da aeronave, por meio de mensagem eletrônica padronizada de acordo com o EDIFACT/ONU/PAXLST, previsto no Anexo 9 à Convenção de Aviação Civil Internacional.

§ 2º Constituem elementos de dados obrigatórios nas mensagens de API, respeitadas as legislações aplicáveis ao voo:

I - os dados especificados nos itens 1 e 2 do Anexo I desta Resolução; e

II - os dados especificados no item 3 do Anexo I desta Resolução, somente quando coletados pela empresa aérea e disponíveis em seu Sistema de Controle de Partidas (*Departure Control System - DCS*).

§ 3º Nas situações em que sejam aceitos documentos de viagem que não possuam todos os dados especificados no item 2 do Anexo I desta Resolução, será obrigatório o envio de mensagens contendo apenas os dados disponíveis no documento de viagem utilizado.

§ 4º Com vistas a facilitar o processamento de passageiros e bagagens junto às autoridades de controle migratório, aduaneiro, sanitário e agropecuário, é facultado às empresas de transporte aéreo público não regular com aeronaves de até 30 (trinta) assentos e aos responsáveis por operações que não configurem transporte aéreo público de passageiros ou carga transmitir as informações referidas no caput.

§ 5º As empresas aéreas e demais operadores de aeronaves podem encaminhar as informações dispostas neste artigo por meio de rede de comunicação de dados de transporte aéreo ou de outros canais disponibilizados pela Polícia Federal.

CAPÍTULO III DO REGISTRO DE IDENTIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS (PNR) DE VOOS INTERNACIONAIS

Art. 4º As empresas brasileiras e estrangeiras que exploram serviço de transporte aéreo público, com exceção das empresas de transporte aéreo público não regular com aeronaves de até 30 (trinta) assentos, devem disponibilizar em seus sistemas de reservas (Computer Reservation

System - CRS) os dados de PNR dos passageiros a bordo de suas aeronaves em voos internacionais com destino, origem, escala ou conexão em território brasileiro.

Parágrafo único. Constituem elementos de dados obrigatórios nas mensagens de PNR os dados especificados no Anexo II desta Resolução somente quando coletados pela empresa aérea e disponíveis em seu sistema de reservas, respeitadas as legislações aplicáveis ao voo.

Art. 5º A primeira mensagem de PNR deve ser transmitida com 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto da partida do voo, devendo ocorrer atualizações, preferencialmente incrementais:

- I - com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência;
- II - com 6 (seis) horas de antecedência; e
- III - no momento do fechamento do voo.

CAPÍTULO III-A DAS INFORMAÇÕES ANTECIPADAS SOBRE PASSAGEIROS (API) DE VOOS DOMÉSTICOS (Incluído pela Resolução nº 595, de 11.11.2020)

Art. 5º-A As empresas que exploram serviço de transporte aéreo público, em suas operações domésticas agendadas, devem disponibilizar os dados de API dos passageiros a bordo de suas aeronaves, com destino, origem, escala ou conexão em território brasileiro. (Incluído pela Resolução nº 595, de 11.11.2020)

§ 1º Nos voos domésticos em conexão com voos internacionais, respeitar-se-ão as legislações aplicáveis ao voo internacional. (Incluído pela Resolução nº 595, de 11.11.2020)

§ 2º As informações referidas no caput devem ser transmitidas antes da decolagem da aeronave, por meio de mensagem eletrônica segura de acordo com padrão estabelecido entre Polícia Federal e as empresas que exploram serviço de transporte aéreo público. (Incluído pela Resolução nº 595, de 11.11.2020)

§ 3º Constituem elementos de dados obrigatórios nas mensagens de API, os dados especificados no Anexo III desta Resolução, com exceção dos dados indicados como opcionais. (Incluído pela Resolução nº 595, de 11.11.2020)

CAPÍTULO III-B DO REGISTRO DE IDENTIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS (PNR) DE VOOS DOMÉSTICOS (Incluído pela Resolução nº 595, de 11.11.2020)

Art. 5º-B As empresas que exploram serviço de transporte aéreo público, em suas operações domésticas agendadas, devem disponibilizar os dados de PNR dos passageiros a bordo de suas aeronaves, com destino, origem, escala ou conexão em território brasileiro. (Incluído pela Resolução nº 595, de 11.11.2020)

§ 1º Nos voos domésticos em conexão com voos internacionais, respeitar-se-ão as legislações aplicáveis ao voo internacional. (Incluído pela Resolução nº 595, de 11.11.2020)

§ 2º Os prazos para a transmissão dos dados referidos no caput devem seguir o disposto no art. 5º desta Resolução. (Incluído pela Resolução nº 595, de 11.11.2020)

§ 3º Constituem elementos de dados obrigatórios nas mensagens de PNR, os dados especificados no Anexo IV desta Resolução, quando coletados pela empresa aérea e disponíveis em seu sistema de reservas. (Incluído pela Resolução nº 595, de 11.11.2020)

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 6º A falha no envio de dados de API e PNR sujeita a empresa que explora serviço de transporte aéreo público às penalidades cabíveis.

§ 1º Para fins deste artigo, constitui falha o não envio, o envio fora do prazo, o envio por forma diversa da estabelecida ou o envio incompleto de dados de API e PNR.

§ 2º A justificativa aceita pela Polícia Federal sobre quaisquer falhas ou indisponibilidade de sistemas, incluindo informações de sua extensão e o prazo para reestabelecimento, pode justificar a não adoção das penalidades previstas no *caput*.

§ 3º A ocorrência de falha, ainda que justificada, não exime a empresa aérea da obrigação do envio dos dados de API e PNR posteriormente, assim que possível.

Art. 7º As empresas aéreas devem fazer constar em seus contratos de transporte a informação de que os dados de reserva dos passageiros serão disponibilizados aos órgãos e entidades competentes para o exercício das atividades previstas nos §§ 1º e 1º-A do art. 1º desta Resolução.

Art. 8º O disposto nesta Resolução não prejudica a requisição formal de dados adicionais pelas autoridades mencionadas nos §§ 1º e 1º-A do art. 1º desta Resolução, no exercício de suas competências previstas em Lei.

Parágrafo único. Sem prejuízo da requisição direta do caput, outros dados poderão ser adicionados ao API e/ou PNR, caso as autoridades referidas entendam pela necessidade de sua inclusão nos Anexos I a IV, e encaminhem pleito devidamente fundamentado, o qual observará o devido processo legal estabelecido por esta Agência. (Incluído pela Resolução nº 595, de 11.11.2020)

Art. 8º-A As violações ao previsto nesta Resolução sujeitam o infrator às penalidades constantes no art. 289 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, a serem apuradas em conformidade com o procedimento descrito na Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018, ou em outros normativos que os substituírem, a partir de 1º de dezembro de 2021.

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor no dia 22 de julho de 2014. (Redação dada pela Resolução nº 328, de 25.6.2014)

[CLIQUE PARA VER OS ANEXOS](#)

RESOLUÇÃO Nº 400, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016.

Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo.
Vide RESOLUÇÃO Nº 556, DE 13 DE MAIO DE 2020
e RESOLUÇÃO Nº 557, DE 13 DE MAIO DE 2020.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 8º, incisos I e X, da mencionada Lei, 222 a 260 e 302 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, nas Leis nºs 10.406, de 10 de janeiro de 2002, 8.078, de 11 de setembro de 1990, e nos Decretos nºs 5.910, de 27 de setembro de 2006, e 6.780, de 18 de fevereiro de 2009, e considerando o que consta do processo nº 00058.054992/2014-33, deliberado e aprovado na 26ª Reunião Deliberativa da Diretoria, realizada em 13 de dezembro de 2016,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional.

Parágrafo único. As condições gerais de transporte aéreo também se aplicam aos voos não regulares em que houver assentos comercializados individualmente e oferecidos ao público.

CAPÍTULO I
DAS OBRIGAÇÕES PRÉVIAS À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Seção I

Da Oferta do Serviço

Art. 2º Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC.

Parágrafo único. O transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.

Art. 3º O transportador deverá oferecer ao passageiro, pelo menos, uma opção de passagem aérea em que a multa pelo reembolso ou remarcação não ultrapasse 5% (cinco por cento) do valor total dos serviços de transporte aéreo, observado o disposto nos arts. 11 e 29, parágrafo único, desta Resolução.

Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

§ 1º O valor total da passagem aérea será composto pelos seguintes itens:

I - valor dos serviços de transporte aéreo;

II - tarifas aeroportuárias; e

III - valores devidos a entes governamentais a serem pagos pelo adquirente da passagem aérea e arrecadados por intermédio do transportador.

§ 2º O valor final a ser pago será acrescido de eventuais serviços opcionais contratados ativamente (regra *opt-in*) pelo consumidor no processo de comercialização da passagem aérea.

Art. 5º No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:

III - valor total da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com discriminação de todos os itens previstos no art. 4º, § 1º, desta Resolução;

IV - regras de não apresentação para o embarque (*no-show*), remarcação e reembolso, com suas eventuais multas;

V - tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e IV - regras e valores do transporte de bagagem.

§ 1º Para os fins desta Resolução, considera-se processo de comercialização aquele realizado no território nacional ou por meio eletrônico direcionado ao mercado brasileiro.

§ 2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra *opt-in*).

§ 3º As informações dos produtos e serviços relativos ao transporte aéreo e comercializados pelo transportador deverão ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva.

Seção II

Do Comprovante de Passagem Aérea

Art. 6º O transportador deverá apresentar ao passageiro, em meio físico ou eletrônico, o comprovante da passagem aérea adquirida contendo, além das informações constantes do art. 5º desta Resolução, os seguintes itens:

I - nome e sobrenome do passageiro; II - horário e data do

voo, se houver;
III - procedimento e horário de embarque; IV - produtos e serviços adquiridos; e
V - prazo de validade da passagem aérea.

Art. 7º Nos casos em que o transportador emitir comprovante de passagem aérea sem data pré- definida para utilização, o prazo de validade será de 1 (um) ano, contado a partir da emissão.

Art. 8º O erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro deverá ser corrigido pelo transportador sem ônus ao passageiro.

§ 1º Caberá ao passageiro solicitar a correção até o momento do *check-in*.

§ 2º No caso de voo internacional que envolva operadores diferentes (*interline*), os custos da correção podem ser repassados ao passageiro.

§ 3º Não se aplica o disposto no §2º deste artigo nos casos em que o erro decorrer de fato imputado ao transportador.

§ 4º A correção do nome não altera o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea.

Seção III

Da Alteração e Resilição do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Passageiro

Art. 9º As multas contratuais não poderão ultrapassar o valor dos serviços de transporte aéreo.

Parágrafo único. As tarifas aeroportuárias pagas pelo passageiro e os valores devidos a entes governamentais não poderão integrar a base de cálculo de eventuais multas.

Art. 10. Em caso de remarcação da passagem aérea, o passageiro deverá pagar ou receber:

I - a variação da tarifa aeroportuária referente ao aeroporto em que ocorrerá o novo embarque, com base no valor que constar na tabela vigente na data em que a passagem aérea for remarcada; e

II - a diferença entre o valor dos serviços de transporte aéreo originalmente pago pelo passageiro e o valor ofertado no ato da remarcação.

Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Parágrafo único. A regra descrita no *caput* deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

Seção IV

Da Alteração do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Transportador

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do *caput* deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - reacomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

Seção V

Das Informações sobre Bagagens

Art. 13. O transporte de bagagem despachada configurará contrato acessório oferecido pelo transportador.

§ 1º A bagagem despachada poderá sofrer restrições, nos termos desta Resolução e de outras normas atinentes à segurança da aviação civil.

§ 2º As regras referentes ao transporte de bagagem despachada, ainda que realizado por mais de um transportador, deverão ser uniformes para cada trecho contratado.

Art. 14. O transportador deverá permitir uma franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagem de mão por passageiro de acordo com as dimensões e a quantidade de peças definidas no contrato de transporte.

§ 1º Considera-se bagagem de mão aquela transportada na cabine, sob a responsabilidade do passageiro.

§ 2º O transportador poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave.

Art. 15. O transportador deverá informar aos usuários quais bagagens serão submetidas a procedimentos especiais de despacho, em razão de suas condições de manuseio ou de suas dimensões.

§ 1º As bagagens que não se enquadrarem nas regras estabelecidas pelo transportador, conforme o *caput* deste artigo, poderão ser recusadas ou submetidas a contrato de transporte de carga.

§ 2º O transporte de carga e de animais deverá observar regime de contratação e procedimento de despacho próprios.

CAPÍTULO II DO DESPACHO DO PASSAGEIRO E EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Seção I

Do *Check-in* e Apresentação para Embarque

Art. 16. O passageiro deverá apresentar para embarque em voo doméstico e internacional documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro, observado o disposto no Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006.

§ 1º Uma vez que assegure a identificação do passageiro e em se tratando de voo doméstico, deverá ser aceita a via original ou cópia autenticada do documento de identificação civil referido no *caput* deste artigo.

§ 2º O passageiro estrangeiro deverá apresentar para embarque passaporte estrangeiro válido ou outro documento de viagem, nos termos do Decreto nº 5.978, de 2006.

§ 3º O passageiro menor de 12 (doze) anos poderá ser admitido para o embarque em voo doméstico mediante a apresentação de sua certidão de nascimento, observados os requisitos constantes da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990.

§ 4º Nos casos de furto, roubo ou extravio de documento de identificação do passageiro, deverá ser aceito o Boletim de Ocorrência em voo doméstico, emitido por autoridade de segurança pública competente.

Art. 17. No despacho da bagagem, caso o passageiro pretenda transportar bens cujo valor ultrapasse o limite de indenização de 1.131 (mil e cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque - DES, poderá fazer declaração especial de valor junto ao transportador.

§ 1º A declaração especial de valor deverá ser feita mediante o preenchimento de formulário fornecido pelo transportador, garantida uma via ao passageiro.

§ 2º A declaração especial de valor terá como finalidades declarar o valor da bagagem despachada e possibilitar o aumento do montante da indenização no caso de extravio ou violação.

§ 3º Outros limites de indenização deverão ser observados no transporte internacional, conforme o tratado internacional aplicável, e deverão ser devidamente informados ao passageiro.

Art. 18. Para a execução do contrato de transporte, o passageiro deverá atender aos seguintes requisitos:

- I - apresentar-se para embarque munido de documento de identificação civil e em horário estabelecido pelo transportador;
- II - atender a todas as exigências relativas à execução do transporte, tais como a obtenção do visto correto de entrada, permanência, trânsito e certificados de vacinação exigidos pela legislação dos países de destino, escala e conexão;
- III - obedecer aos avisos transmitidos pelo transportador.

Parágrafo único. O descumprimento de quaisquer dos requisitos deste artigo autorizará o transportador a negar embarque ao passageiro e aplicar eventuais multas.

Art. 19. Caso o passageiro não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, o transportador poderá cancelar o trecho de volta.

Parágrafo único. Não se aplica a regra do *caput* deste artigo caso o passageiro informe, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta, sendo vedada a cobrança de multa contratual para essa finalidade.

Seção II Do Atraso, Cancelamento, Interrupção do Serviço e Preterição

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

- I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e
- II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de

transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado; II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no *caput* deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.

Art. 22. A preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.

Art. 23. Sempre que o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador deverá procurar por voluntários para serem reacomodados em outro voo mediante compensação negociada entre o passageiro voluntário e o transportador.

§ 1º A reacomodação dos passageiros voluntários em outro voo mediante a aceitação de compensação não configurará preterição.

§ 2º O transportador poderá condicionar o pagamento das compensações à assinatura de termo de aceitação específico.

Art. 24. No caso de preterição, o transportador deverá, sem prejuízo do previsto no art. 21 desta Resolução, efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por transferência bancária, voucher ou em espécie, no valor de:

I - 250 (duzentos e cinquenta) DES, no caso de voo doméstico; e

II - 500 (quinhentos) DES, no caso de voo internacional.

Art. 25. Os casos de atraso, cancelamento de voo e interrupção do serviço previstos nesta Seção não se confundem com a alteração contratual programada realizada pelo transportador e representam situações contingenciais que ocorrem na data do voo originalmente contratado.

Seção III

Da Assistência Material

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

§ 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do *caput* deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.

Seção IV

Da Reacomodação

Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

Parágrafo único. Os PNAEs, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, terão prioridade na reacomodação.

Seção V

Do Reembolso

Art. 29. O prazo para o reembolso será de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os

meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

Parágrafo único. Nos casos de reembolso, os valores previstos no art. 4º, § 1º, incisos II e III, desta Resolução, deverão ser integralmente restituídos.

Art. 30. Nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro, o reembolso deverá ser restituído nos seguintes termos:

I - integral, se solicitado no aeroporto de origem, de escala ou conexão, assegurado, nestes 2 (dois) últimos casos, o retorno ao aeroporto de origem;

II - proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro.

Art. 31. O reembolso poderá ser feito em créditos para a aquisição de passagem aérea, mediante concordância do passageiro.

§ 1º O crédito da passagem aérea e a sua validade deverão ser informados ao passageiro por escrito, em meio físico ou eletrônico.

§ 2º Na hipótese do *caput* deste artigo, deverá ser assegurada a livre utilização do crédito, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros.

CAPÍTULO III DAS OBRIGAÇÕES POSTERIORES À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.

§ 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:

I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou

II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.

§ 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.

§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.

§ 5º O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:

I - reparar a avaria, quando possível;

II - substituir a bagagem avariada por outra equivalente; III - indenizar o passageiro no caso de violação

Art. 33. No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio.

§ 1º O ressarcimento de despesas deverá ser realizado em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas.

§ 2º As regras contratuais deverão estabelecer a forma e os limites diários do ressarcimento.

§ 3º Caso a bagagem não seja encontrada:

I - o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observados os limites previstos no art. 17 desta Resolução.

II - o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem.

§ 4º O transportador poderá oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do passageiro.

Art. 34. Eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador, nos termos estipulados no contrato de transporte.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE AÉREO

Art. 35. O transportador deverá disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, resilição e reembolso.

Art. 36. O transportador que registrar menos de 1.000.000 (um milhão) de passageiros transportados no ano anterior poderá manter o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC para atendimento telefônico nos dias em que estiver operando voos no território brasileiro e em horário comercial, nos termos da ressalva prevista no art. 5º do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Parágrafo único. Será permitido que os transportadores utilizem SAC para atendimento telefônico de maneira compartilhada.

Art. 37. O transportador deverá prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do

usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

§ 1º O atendimento poderá ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de *check-in*, a critério do transportador.

§ 2º O atendimento referido no *caput* deste artigo deverá funcionar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

Art. 38. As informações solicitadas pelo usuário deverão ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do registro, ressalvados os prazos específicos contidos nesta Resolução.

Art. 39. O transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 40. O transportador deverá assegurar o cumprimento desta norma por seus prepostos.

Art. 41. Nos processos administrativos para apuração de infrações aos requisitos estabelecidos nesta Resolução, aplicar-se-á o procedimento geral previsto na Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, e na Instrução Normativa nº 8, de 6 de junho de 2008. (Redação dada pela Resolução nº 434, de 27.06.2017)

Art. 42. A Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS deverá submeter à Diretoria, após 5 (cinco) anos de vigência da presente Resolução, relatório sobre sua aplicação, eficácia e resultados, com a indicação de possíveis pontos para revisão.

Parágrafo único. A Diretoria deliberará pela aprovação do relatório e revisão da regulação.

Art. 43. O descumprimento dos requisitos estabelecidos nesta Resolução caracterizará infração capitulada no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, sujeitando os infratores aos valores de multas fixados na tabela de que trata o Anexo desta Resolução. (Redação dada pela Resolução nº 434, de 27.06.2017)

Art. 44. Esta Resolução entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação. Art. 45. Ficam revogados:

I - a Instrução de Aviação Civil 2203-0399 (IAC 2203-0399), intitulada "Informações aos Usuários do Transporte Aéreo";

II - a Portaria DAC nº 155/DGAC, de 22 de março de 1999, publicada no Diário Oficial da União de 24 de março de 1999, Seção 1, página 48, que aprovou a mencionada IAC;

III - a Resolução nº 130, de 8 de dezembro de 2009, publicada no DOU de 9 de dezembro de 2009, Seção 1, página 13;

IV - a Resolução nº 138, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, páginas 13 e 14;

V - os arts. 4º, 5º, 9º e 10 da Resolução nº 140, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, página 14;

VI - a Resolução nº 141, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 15 de março de 2010, Seção 1, páginas 7 e 8;

VII - a Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, publicada no DOU de 29 de agosto de 2011, Seção 1, páginas 8 e 9;

VIII - os §§2º e 3º do art. 10 da Resolução nº 350, de 19 de dezembro de 2014; e

IX - as Normas de Serviços Aéreos Internacionais - NOSAI CT – 011, CT – 012, TP – 005, TP – 024.

RESOLUÇÃO Nº 556, DE 13 DE MAIO DE 2020.

Flexibiliza em caráter excepcional e temporário da aplicação de dispositivos da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, em decorrência dos efeitos da pandemia da COVID-19.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto no art. 8º, incisos X e XLVI, da mencionada Lei,

Considerando a situação de emergência em saúde pública advinda da pandemia da COVID-19;

Considerando a percepção de efeitos significativos derivados da pandemia sobre os níveis de oferta e demanda por transporte aéreo, bem como sobre o grau de incerteza para o efetivo planejamento e tomada de decisões por parte dos agentes econômicos;

Considerando o que consta do processo nº 00058.013247/2020-82, deliberado e aprovado na 9ª Reunião Deliberativa, realizada em 12 de maio de 2020,

RESOLVE:

Art. 1º Ficam estabelecidas as seguintes obrigações referentes às Condições Gerais de Transporte Aéreo, em caráter excepcional e temporário, nos termos desta Resolução.

Art. 2º As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados,

deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado, ficando suspenso o prazo de 72 (setenta e duas horas) previsto no art. 12 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

Art. 3º Nos casos de alteração programada pelo transportador (art. 12 da Resolução nº 400, de 2016), atraso do voo, cancelamento do voo e interrupção do serviço (art. 21 da Resolução nº 400, de 2016), ficam suspensas as obrigações de oferecer:

I - assistência material (art. 27 da Resolução nº 400, de 2016), quando as situações previstas no caput deste artigo forem decorrentes do fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades;

II - reacomodação em voo de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade (art. 28 da Resolução nº 400, de 2016), onde houver disponibilidade de voo próprio do transportador; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte (arts. 12 e 21 da Resolução nº 400, de 2016).

Parágrafo único. O transportador fica desobrigado de observar a característica de alimentação de acordo com o horário e de fornecer voucher individual (inciso II do art. 27 da Resolução nº 400, de 2016).

Art. 4º As informações solicitadas pelo usuário deverão ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo estabelecido pelo órgão gestor da plataforma Consumidor.gov.br, a contar do registro, ficando suspenso o prazo de 10 (dez) dias previsto no art. 38 da Resolução nº 400, de 2016.

Art. 5º O transportador deverá responder as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC no prazo estabelecido pelo órgão gestor da plataforma Consumidor.gov.br, a contar do registro, ficando suspenso o prazo de 10 (dez) dias previsto no art. 39 da Resolução nº 400, de 2016.

Art. 6º O disposto no art. 2º desta Resolução aplica-se a todos os voos originalmente programados, nos respectivos contratos de transporte aéreo, até 30 de outubro de 2021. (Redação dada pela Resolução nº 598, de 10.12.2020)

Art. 6º-A Art. 6º-A O disposto no art. 3º desta Resolução aplica-se a todos os voos originalmente programados, nos respectivos contratos de transporte aéreo, para o período de 4 de fevereiro de 2020 a 30 de outubro de 2021. (Redação dada pela Resolução nº 598, de 10.12.2020)

Art. 7º O disposto nos arts. 4º e 5º desta Resolução aplica-se a todas as manifestações de usuários registradas no período de 4 de fevereiro de 2020 a 30 de outubro de 2021. (Redação dada pela Resolução nº 598, de 10.12.2020)

Art. 8º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RESOLUÇÃO Nº 557, DE 13 DE MAIO DE 2020.

Fixa interpretação quanto ao art. 3º da Medida Provisória nº 925, de 18 de março de 2020, em relação ao art. 11 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto no art. 8º, incisos XLIII e XLIV, da mencionada Lei,

Considerando a Medida Provisória nº 925, de 18 de março de 2020, que dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da COVID-19, e a respectiva exposição de motivos;

Considerando a previsão constante do art. 3º da referida Medida Provisória, que estabelece a necessidade de observação das regras do serviço contratado, nos termos da regulamentação vigente;

Considerando o que consta do processo nº 00058.013247/2020-82, deliberado e aprovado na 9ª Reunião Deliberativa, realizada em 12 de maio de 2020,

RESOLVE:

Art. 1º Fixar interpretação de que o prazo de 12 (doze) meses para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas, estabelecido no art. 3º da Medida Provisória nº 925, de 18 de março de 2020, não se aplica ao caso de desistência da passagem aérea previsto no art. 11 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

Parágrafo único. Para os efeitos do disposto no caput, o prazo para reembolso é de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, nos termos do art. 29 da Resolução nº 400, de 2016, desde que o passageiro o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante, e desde que a compra da passagem aérea tenha sido feita com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JULIANO ALCÂNTARA NOMAN
Diretor-Presidente Substituto

RESOLUÇÃO Nº 460, 19 DE MARÇO DE 2007

Aprova o Regulamento Geral de Portabilidade – RGP.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997; CONSIDERANDO o resultado da Consulta Pública nº 734, de 31 de agosto de 2006, publicada no Diário Oficial da União de 4 de setembro de 2006;

CONSIDERANDO o disposto no Processo 53.500.020293/2006;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 425, realizada em 7 de março de 2007,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento Geral de Portabilidade

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PLÍNIO DE AGUIAR JÚNIOR
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 460, DE 19 DE MARÇO DE 2007

REGULAMENTO GERAL DE PORTABILIDADE (RGP)

Título I

Das Disposições Gerais

Capítulo I

Da Abrangência e Objetivos

Art. 1º Este Regulamento tem por objetivo estabelecer as condições para a implementação da Portabilidade de Código de Acesso pelas empresas prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

Art. 2º Este Regulamento se aplica a todas as prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

Parágrafo único. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo devem assegurar aos usuários, de forma não discriminatória, a Portabilidade.

Art. 3º Aplicam-se a este Regulamento os instrumentos legal e regulatório em vigor.

Capítulo II

Das Definições

Art. 4º Para fins deste Regulamento aplicam-se as seguintes definições:

I - Atribuição: alocação de Recursos de Numeração, previamente destinados em Plano de Numeração, a uma dada prestadora de serviço de telecomunicações;

II - Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade (BDR): base de dados que contém as informações necessárias à execução da Portabilidade, gerenciada pela Entidade Administradora e utilizada para atualização da BDO;

III - Base de Dados Operacional (BDO): base de dados que contém os dados necessários à execução da Portabilidade, gerenciada pela prestadora de serviço de telecomunicações e utilizada no correto encaminhamento das chamadas e mensagens;

IV - Bilhete de Portabilidade: documento padronizado pelo GIP que registra a solicitação formulada pelo usuário e possibilita o acompanhamento de cada etapa do Processo de Portabilidade, o qual deverá ser guardado por no mínimo 5 (cinco) anos, podendo ser requisitado pela Anatel a qualquer tempo nesse intervalo;

V - Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos, estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de usuário, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;

VI - Código de Acesso de Usuário: espécie de Código de Acesso com formato padronizado, composto por 8 (oito) caracteres numéricos e representado por séries de formato [N8+ N7N6N5 +N4N3N2N1], onde N8 identifica o serviço ao qual o código está vinculado bem como, de forma unívoca, um usuário ou terminal de uso público e o serviço ao qual está vinculado;

VII - Código Não Geográfico: espécie de Código de Acesso com formato padronizado, composto por 10 (dez) caracteres numéricos e representado por séries de formato [N10N9N8+ N7N6N5N4N3N2N1], que identifica de forma unívoca, em todo o território nacional, uma dada Terminação de Rede utilizada para provimento do STFC sob condições específicas;

VIII - Designação: alocação de cada Código de Acesso, previamente autorizado, a Usuário, terminal de uso público ou serviço, ou de Código de Identificação a um Elemento de Rede de telecomunicações;

IX - Documento Operacional de Prazos da Portabilidade (DOP): instrumento que contém os procedimentos e prazos operacionais relativos ao Processo de Portabilidade;

X - Entidade Administradora: pessoa jurídica independente e de neutralidade comprovada;

XI - Grupo de Implementação da Portabilidade (GIP): entidade, de caráter temporário, criada e coordenada pela Anatel, visando à implementação da Portabilidade;

XII - Interconexão: ligação de Redes de Telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os Usuários de serviços de uma das redes possam comunicar-se com Usuários de serviços de outra ou acessar serviços nela disponíveis;

XIII - Organismo de Certificação Credenciado: organismo credenciado apto a implementar, a conduzir um processo de avaliação da conformidade, no âmbito específico das telecomunicações, e a expedir o Certificado de Conformidade.

XIV - Período de Transição: período de tempo, durante o Processo de Portabilidade, entre a desativação e ativação do Código de Acesso do Usuário, durante o qual é admitida a interrupção do serviço de telecomunicações para o Usuário Portado;

XV - Portabilidade de Código de Acesso (Portabilidade): facilidade de rede que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço;

XVI - Prestadora de Origem: prestadora detentora da Autorização de Uso de Recursos de Numeração originariamente expedida pela Anatel;

XVII - Prestadora Doadora: prestadora de onde é portado o Código de Acesso;

XVIII - Prestadora Receptora: prestadora para onde é portado o Código de Acesso;

XIX - Processo de Portabilidade: procedimento técnico e administrativo compreendido pelas fases de solicitação, aceitação, notificação, confirmação e provisionamento da portabilidade, até a completa migração do usuário da Prestadora Doadora para a Prestadora Receptora;

XX - Rede de Telecomunicações: conjunto operacional contínuo de circuitos e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação, multiplexação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de serviço de telecomunicações; e

XXI - Usuário com Código de Acesso Portado (Usuário Portado): é o usuário que exerce o direito à Portabilidade.

Capítulo III

Das Características da Portabilidade

Art. 5º A Portabilidade será implementada no âmbito do STFC e do SMP.

§ 1º A Prestadora deve tornar disponíveis, permanentemente, as informações sobre Portabilidade, nos termos previstos neste Regulamento, em sua respectiva página na Internet, nos centros de atendimento por telefone, nos Postos de Serviços de Telecomunicações e nos setores de atendimento.

§ 2º A Portabilidade se aplica somente entre prestadoras do mesmo serviço de telecomunicações.

§ 3º Todas as redes de serviços de telecomunicações de interesse coletivo devem encaminhar corretamente as chamadas e mensagens destinadas a Usuários Portados.

Art. 6º A implementação da Portabilidade em outros serviços ou entre serviços de telecomunicações de interesse coletivo será objeto de regulamentação específica pela Agência.

Art. 7º Para o STFC, a Portabilidade se aplica:

I - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de prestadora dentro de uma mesma Área Local;

II - ao Código de Acesso de Usuário quando o seu endereço de instalação, na própria prestadora, é alterado dentro da mesma Área Local;

III - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de plano de serviço, na própria prestadora; e

IV - ao Código Não Geográfico quando o usuário troca de prestadora.

Art. 8º Para o SMP, a Portabilidade se aplica:

I - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de prestadora dentro de uma mesma Área de Registro; e

II - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de plano de serviço, na própria prestadora.

Art. 9º A Portabilidade não se aplica quando se tratar de Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público.

Título II Dos Direitos e Deveres Capítulo I

Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 10. Constituem direitos do usuário, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - solicitar a qualquer tempo a Portabilidade, quando vinculado à prestadora do STFC ou do SMP;

II - obter tratamento não discriminatório quanto às condições de oferta da Portabilidade;

III - ser informado adequadamente sobre as condições de oferta da Portabilidade, prazos, facilidades e seus valores;

IV - ter assegurada a privacidade de seus dados pessoais informados quando da Solicitação de Portabilidade;

V - obter reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, em especial quanto ao direito à Portabilidade.

Art. 11. Constituem deveres do usuário, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - levar ao conhecimento da Anatel e da prestadora as irregularidades referentes à Portabilidade de que tenha conhecimento;

II - usar adequadamente a Portabilidade, bem como os elementos de rede envolvidos.

Capítulo II Dos Direitos e Deveres das Prestadoras

Art. 12. Constituem direitos das prestadoras, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - receber as informações sobre os usuários que solicitaram a Portabilidade, constantes de base cadastral de outras prestadoras de serviços de telecomunicações, necessárias ao Processo de Portabilidade;

II - peticionar junto à Anatel denunciando os comportamentos prejudiciais à livre, ampla e justa competição entre prestadoras;

III - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, permanecendo, contudo, integralmente responsável junto à Anatel, aos usuários ou a terceiros, pelas obrigações contraídas decorrentes da celebração do instrumento de outorga.

Art. 13. Constituem deveres das prestadoras, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - assegurar ao usuário o direito à Portabilidade de forma não discriminatória;

II - informar ao usuário as condições de oferta da Portabilidade, em especial:

a) a eventual necessidade de troca do equipamento terminal de usuário da rede fixa, de Estação Móvel ou do Módulo de Identificação de Usuário da rede móvel;

b) as condições do seu novo Plano de Serviço;

c) o valor a ser pago pela Portabilidade e a forma de pagamento;

d) o prazo de ativação do novo Plano de Serviço vinculado ao código portado;

e) as condições de cancelamento do Processo de Portabilidade;

f) as condições de interrupção de serviço durante o Período de Transição;

g) as condições de rescisão contratual, incluindo-se o tratamento de eventual saldo remanescente na Prestadora Doadora.

III - apresentar nos Planos de Serviço as condições de oferta da Portabilidade.

IV - fornecer a outras prestadoras de serviços de telecomunicações as informações dos usuários que solicitaram a Portabilidade, constantes de sua base cadastral e necessárias ao Processo de Portabilidade;

V - dar ampla divulgação das condições de oferta da Portabilidade;

VI - disponibilizar, de forma gratuita, no mínimo em sua página na Internet e no centro de atendimento por telefone, a informação se determinado Código de Acesso pertence ou não a sua rede, para que o Usuário saiba se realizará uma chamada intra ou inter-redes;

VII - atender aos requisitos de qualidade, modernidade, presteza e automação;

VIII - cumprir os prazos estabelecidos;

IX - garantir a continuidade e qualidade do serviço de telecomunicações durante o Processo de Portabilidade, considerando o disposto neste Regulamento;

X - sempre que um Código de Acesso, objeto de Processo de Portabilidade, estiver submetido à suspensão de sigilo de telecomunicações, a Prestadora Doadora deve comunicar à autoridade competente que o referido Código será portado, em que momento será efetivada a portabilidade e qual a Prestadora Receptora, imediatamente após a fase de autenticação, para que seja garantida a suspensão de sigilo na Prestadora Receptora;

XI - devolver à Prestadora Doadora o Código de Acesso de Usuário não mais utilizado na Portabilidade em prazo a ser determinado pelo GIP;

XII - prestar os esclarecimentos necessários ao GIP, principalmente àqueles relacionados aos aspectos jurídicos, econômicos, técnico-operacionais ou funcionais, que o Grupo solicite;

XIII - integrar o GIP quando solicitado pela Anatel.

Capítulo III Dos Preços Cobrados dos Usuários

Art. 14. A Portabilidade pode ser onerosa ao Usuário Portado, por meio de valor cobrado pela Prestadora Receptora, em uma única vez ou de forma parcelada.

§ 1º O valor máximo a ser cobrado e a forma de pagamento serão definidos pela Anatel por meio de Ato específico do Conselho Diretor.

§ 2º Somente poderão ser recuperados parte dos custos de implantação, operação e manutenção da Entidade Administradora.

§ 3º O valor máximo estabelecido no parágrafo 1º deverá ser integralmente repassado pela Prestadora Receptora à Entidade Administradora, com a finalidade de contribuir para a recuperação de parte dos custos de implantação, operação e manutenção da Entidade Administradora.

§ 4º A Prestadora Receptora poderá dispensar a cobrança do valor do Usuário Portado, assumindo o respectivo pagamento à Entidade Administradora do valor máximo referido no parágrafo 1º.

Art. 15. A Portabilidade não será onerosa ao Usuário Portado nos seguintes casos:

I - Quando da mudança de plano de serviço na mesma prestadora; e

II - Quando da troca de endereço de instalação, dentro de uma Área Local, envolvendo a mesma prestadora do STFC.

§ 1º Os prazos para a realização da portabilidade nos casos mencionados acima deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação para a efetivação das operações correspondentes.

§ 2º A obrigação de Portabilidade na mudança de endereço, mencionada no inciso II deste artigo, entra em vigor após o término da Fase 2 da implantação da Portabilidade.

Título III Das Redes de Telecomunicações Capítulo I

Das Disposições Gerais

Art. 16. A implantação e funcionamento das redes de telecomunicações destinadas ao suporte da Portabilidade devem observar o disposto no arcabouço regulatório da Anatel, bem como o constante neste Título.

Art. 17. As redes de telecomunicações e plataformas associadas ao suporte da Portabilidade devem fazer uso de tecnologias e sistemas cujas estruturas tenham a capacidade de evolução e aprimoramento.

Art. 18. As prestadoras devem prever procedimentos de contingenciamento para garantir a continuidade do Processo de Portabilidade e do correto encaminhamento das chamadas e mensagens.

Art. 19. As prestadoras são responsáveis pelo correto dimensionamento das redes, plataformas, serviços e sistemas de suporte, de modo que a Portabilidade não seja causa de degradação da qualidade de serviço.

Art. 20. Os procedimentos de troca de informações para o correto encaminhamento de chamadas e mensagens devem ser objeto de planejamento contínuo e integrado entre as prestadoras envolvidas.

Art. 21. Nas negociações destinadas a prover as facilidades de rede que viabilizem a Portabilidade, são coibidos os comportamentos prejudiciais à livre, ampla e justa competição entre prestadoras de serviço, no regime público e privado, em especial:

I - a omissão de informações técnicas e comerciais necessárias para propiciar a oferta da Portabilidade;

II - a exigência de condições abusivas na celebração de acordo para uso de sua rede por outra prestadora;

III - a obstrução ou demora inescusável das negociações para atendimento da solicitação de Portabilidade;

IV - a imposição de condições que impliquem o uso ineficiente das redes ou dos equipamentos interconectados.

Capítulo II Do Modelo de Portabilidade

Art. 22. O modelo de Portabilidade se constitui de:

I - Arquitetura centralizada para a construção e acesso a Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade;

II - Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade, utilizada na atualização das Bases de Dados Operacionais das prestadoras, contendo a indicação da rede em que se encontram registrados os códigos portados e, acessível a todas as prestadoras, utilizando padrões e protocolos comuns;

III - Bases de Dados Operacionais nas prestadoras, utilizadas para o encaminhamento correto das chamadas e mensagens originadas em suas redes.

Art. 23. O encaminhamento de chamadas e mensagens originadas em redes do SMP deve seguir as diretrizes abaixo:

I - para chamadas e mensagens destinadas a redes do STFC e do SMP na mesma Área de Registro, acesso à Base de Dados Operacional da prestadora originadora, quando aplicável;

II - para chamadas e mensagens destinadas a redes do STFC e do SMP fora da Área de Registro de origem da chamada, a prestadora de STFC na modalidade longa distância nacional escolhida pelo usuário tem a responsabilidade pelo correto encaminhamento da chamada e mensagem com acesso à sua Base de Dados Operacional, quando aplicável.

Art. 24. O encaminhamento de chamadas e mensagens originadas em redes do STFC deve seguir as diretrizes abaixo:

I - para chamadas e mensagens destinadas a redes do STFC na mesma Área Local e do SMP na área de mesmo Código Nacional, acesso à Base de Dados Operacional da prestadora originadora, quando aplicável;

II - para chamadas e mensagens destinadas a redes do STFC fora da Área Local e do SMP fora da área de mesmo Código Nacional, a prestadora de STFC na modalidade longa distância nacional escolhida pelo usuário tem a responsabilidade pelo correto encaminhamento da chamada e mensagem com acesso à sua Base de Dados Operacional, quando aplicável.

Art. 25. As chamadas e mensagens originadas em redes de outros serviços de telecomunicações e destinadas a redes do STFC e do SMP devem seguir as diretrizes abaixo:

I - encaminhamento à Prestadora de Origem do Código de Acesso do usuário, que, mediante acordo comercial, parte integrante do contrato de interconexão, deverá reencaminhar corretamente a chamada e mensagem; ou

II - acesso à Base de Dados Operacional para o correto encaminhamento da chamada e mensagem.

Art. 26. O encaminhamento de chamadas e mensagens internacionais, terminadas no território nacional, deve ser realizado pela prestadora do STFC na modalidade longa distância internacional que recebeu a chamada, quando aplicável.

Capítulo III Da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade

Art. 27. A Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade, mantida pela Entidade Administradora, deve conter a indicação da rede em que se encontram registrados os códigos de acesso portados, sendo utilizada na atualização das Bases de Dados Operacionais das prestadoras.

Art. 28. A existência da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade não desobriga as prestadoras da constituição e manutenção das Bases de Dados Operacionais, contendo a cópia atualizada da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade.

Art. 29. Os procedimentos técnico-operacionais utilizados pela Entidade Administradora para a implementação, manutenção e atualização da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade deverão ser estabelecidos pelo GIP e aprovados da Anatel.

Parágrafo único. A Base de Dados Nacional de Referência deve possuir mecanismos de redundância e contingência, necessários para a prestação continuada da Portabilidade.

Capítulo IV Das Bases de Dados Operacionais

Art. 30. As prestadoras pertencentes a Grupos detentores de Poder de Mercado Significativo - PMS, na oferta do SMP ou do STFC, devem implementar, nas áreas geográficas onde detêm poder de mercado, Bases de Dados Operacionais destinadas ao suporte da Portabilidade.

§ 1º As prestadoras pertencentes a Grupos detentores de PMS, na oferta do SMP ou do STFC, podem interagir para compartilhar os custos do planejamento, implementação e operação das plataformas de rede.

§ 2º As prestadoras pertencentes a Grupos detentores de PMS devem disponibilizar, nas áreas geográficas onde detêm poder de mercado, às prestadoras não detentoras de PMS, as Bases de Dados Operacionais e plataformas de rede para suporte da Portabilidade, mediante acordo comercial, parte integrante do contrato de interconexão.

§ 3º As demais prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo podem implementar Bases de Dados Operacionais, por meio de acordo comercial com a Entidade Administradora.

Capítulo V Dos Procedimentos Operacionais

Art. 31. Os procedimentos técnico-operacionais de suporte à Portabilidade, entre as Prestadoras Doadora e Receptora, devem estar contidos em documento específico, fazendo parte dos contratos de interconexão, no que couber.

Art. 32. Os procedimentos técnico-operacionais devem abranger, entre outros, os seguintes aspectos:

I - solicitação do serviço pelo usuário;

II - provisão do pedido pela Prestadora Receptora;

III - notificação à Prestadora Doadora, via Entidade Administradora;

IV - validação da ordem de serviço;

- V - confirmação das programações para encaminhamento/roteamento;
- VI - atualização das bases de dados;
- VII - notificação às demais prestadoras envolvidas;
- VIII - testes de validação.

Título IV
Da Entidade Administradora
Capítulo I
Das Disposições Gerais

Art. 33. As prestadoras do STFC e do SMP devem contratar a Entidade Administradora para a execução dos procedimentos relativos à Portabilidade.

§ 1º As prestadoras do STFC e do SMP são responsáveis pelos ônus decorrentes da contratação da Entidade Administradora para prestação dos serviços relativos à Portabilidade.

§ 2º O contrato com a Entidade Administradora deve conter no mínimo as condições para a manutenção da Entidade Administradora, incluindo o gerenciamento do Processo de Portabilidade e da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade, bem como as obrigações da Entidade Administradora quanto ao fornecimento de informações solicitadas pela Anatel, por meio das prestadoras, relativamente à Portabilidade.

Art. 34. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, suas coligadas, controladas, controladoras não devem exercer domínio sobre a Entidade Administradora, de forma a garantir a integridade, neutralidade e continuidade do Processo de Portabilidade.

Art. 35. A Entidade Administradora deve atender aos seguintes requisitos:

I - ser pessoa jurídica dotada de independência administrativa e autonomia financeira, patrimonial e neutralidade decisória;

II - ser constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no país;

III - ter prazo de duração indeterminado;

IV - ter a responsabilidade pelo dimensionamento, contratação, especificação, planejamento e administração dos equipamentos e sistemas para a implementação, funcionamento e acessibilidade da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade;

V - executar o Processo de Portabilidade de forma contínua e ininterrupta;

VI - manter a confidencialidade das informações relacionadas aos processos da Portabilidade, não podendo divulgá-las, utilizando-as somente para suprir o Processo de Portabilidade;

VII - manter pelo período de 10 (dez) anos os registros de movimentação dos códigos portados;

VIII - gerenciar as Solicitações de Portabilidade de forma seqüencial;

IX - garantir a troca de informações, necessárias ao Processo da Portabilidade, entre as prestadoras nele envolvidas, por meio de interfaces abertas e protocolos comuns;

X - manter uma Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade no território nacional e fornecer os dados necessários para a atualização periódica das Bases de Dados Operacionais pelas prestadoras de serviço de telecomunicações;

XI - definir as atividades e os tempos de execução, de forma a permitir que o tempo total do Processo de Portabilidade não exceda o prazo estabelecido na Regulamentação.

Art. 36. Na execução de suas atividades, as prestadoras e a Entidade Administradora devem obedecer às regras definidas na Regulamentação, em especial com relação à integridade e prazos relacionados ao Processo de Portabilidade.

Art. 37. A Entidade Administradora e as prestadoras envolvidas no Processo de Portabilidade devem certificar os processos relacionados à Portabilidade junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC).

Art. 38. A Anatel poderá estabelecer, por meio de Regulamentação específica, um Conselho Consultivo para atuar como órgão de participação institucionalizada da sociedade na Entidade Administradora, nos assuntos relacionados com a Portabilidade.

Capítulo II
Da Relação com as Prestadoras

Art. 39. As prestadoras do STFC e do SMP são responsáveis pela Portabilidade junto aos usuários e à Anatel.

Parágrafo único. Esta responsabilidade envolve, inclusive, as disposições estabelecidas no contrato com a Entidade Administradora.

Art. 40. As prestadoras devem submeter à aprovação da Anatel o critério utilizado na definição de suas participações no pagamento pelos serviços utilizados, decorrente da contratação da Entidade Administradora de forma a coibir abusos e práticas anti-competitivas.

Art. 41. O contrato celebrado com a Entidade Administradora deve conter, entre outros, dispositivos que:

I - especifiquem os procedimentos e características do relacionamento entre a Entidade Administradora e a Anatel;

II - especifiquem a obrigação da Entidade Administradora em comunicar as falhas e dificuldades verificadas nos processos de Portabilidade à Anatel;

III - permitam à Anatel a qualquer tempo realizar auditorias sobre o Processo de Portabilidade;

IV - permitam à Anatel, sem ônus e a qualquer tempo, obter os seguintes relatórios periódicos:

a) Relatórios estatísticos de desempenho do Processo de Portabilidade;

b) Relatório de Bilhetes de Portabilidade iniciados;

c) Relatório de Bilhetes de Portabilidade concluídos;

d) Relatório de Bilhetes de Portabilidade não concluídos, com as justificativas;

e) Relatório de Bilhetes de Portabilidade concluídos fora do prazo, com as justificativas;

f) Relatório de Bilhetes de Portabilidade cancelados, com as justificativas para o cancelamento;

g) Relatórios de Anormalidades com diagnóstico e ações desenvolvidas objetivando o atendimento das disposições regulamentares;

h) Informações de atualização de base de dados;

i) Dados em tempo real;

j) Outros que vierem a ser solicitados.

V - permitam à Anatel intervir nos processos relacionados à Portabilidade, no sentido de garantir a continuidade e a eficácia dos mesmos;

VI - garantam a neutralidade e integridade do Processo de Portabilidade.

Título V
Do Processo de Portabilidade
Capítulo I
Das Disposições Gerais

Art. 42. É vedado à Prestadora Doadora instituir cobrança aos usuários que solicitem a transferência para a Prestadora Receptora, em função da Portabilidade.

Parágrafo único. É vedado à Prestadora Doadora, salvo quando existam obrigações contratuais a cumprir ou serviços já prestados, emitir documento de cobrança ao Usuário Portado após a conclusão do Processo de Portabilidade.

Art. 43. É vedado à Prestadora Doadora instituir cobrança à Prestadora Receptora, em função da Portabilidade.

Art. 44. A portabilidade implica a cessação da relação contratual com a Prestadora Doadora e a celebração de uma nova relação contratual com a Prestadora Receptora.

Parágrafo único. A denúncia da relação contratual com a Prestadora Doadora é realizada com a Solicitação de Portabilidade pelo Usuário, sendo concretizada com seu efetivo atendimento.

Art. 45. As Prestadoras são responsáveis pelo cumprimento dos prazos e dos procedimentos do Processo de Portabilidade.

Capítulo II
Do Atendimento da Solicitação

Art. 46. O Processo de Portabilidade inicia-se mediante a solicitação do usuário junto à Prestadora Receptora.

Art. 47. Na solicitação de Portabilidade, o usuário deve informar à Prestadora Receptora os seguintes dados:

- I - nome completo;
II - número do documento de identidade ou número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa natural;
III - número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica;
IV - endereço completo;
V - código de acesso;
VI - nome da Prestadora Doadora.

Art. 48. A Prestadora Receptora deve fornecer ao usuário, no ato do registro da Solicitação de Portabilidade, número de protocolo do Bilhete de Portabilidade com identificação seqüencial.

Parágrafo único. A identificação seqüencial é gerenciada pela Entidade Administradora.

Art. 49. A fase de autenticação do Processo de Portabilidade é caracterizada pela conferência dos dados do usuário, que são encaminhados à Prestadora Doadora por meio da Entidade Administradora.

§ 1º Os dados referidos no **caput** são os seguintes:

- a) nome completo;
b) número do documento de identidade ou número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa natural;
c) número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica;
d) código de acesso;
e) nome da Prestadora Doadora.

§ 2º A Prestadora Doadora terá, no máximo, 1 (um) dia útil para conferência e confirmação dos dados do usuário.

§ 3º Caso não ocorra a autenticação pela Prestadora Doadora em observância aos prazos e condições estipulados neste Regulamento, as razões da não autenticação devem ser enviadas à Prestadora Receptora por meio da Entidade Administradora.

Art. 50. Após a fase de autenticação, não havendo condições para recusa da Solicitação de Portabilidade, a Prestadora Receptora deve agendar a habilitação do usuário e o procedimento para ativação e desativação dentro do Período de Transição.

§ 1º A Prestadora Receptora é responsável pela atualização das etapas do Processo de Portabilidade junto ao usuário, tanto nas situações de efetivação da Portabilidade quanto nas condições de recusa.

§ 2º A ativação na Prestadora Receptora e a desativação na Prestadora Doadora devem ocorrer de forma a minimizar a interrupção da prestação do serviço de telecomunicação.

§ 3º A habilitação na Prestadora Receptora deve ser feita presencialmente, ou utilizando outros métodos seguros de identificação, mediante apresentação de documentos que comprovem os dados informados quando da Solicitação de Portabilidade.

§ 4º Nos prazos estabelecidos no regulamento de cada serviço, a Prestadora Receptora deve entregar ao Usuário Portado cópia do documento de adesão e do Plano de Serviço ao qual será vinculado.

Capítulo III Das Condições de Recusa

Art. 51. A Solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos:

- I - Dados enviados incorretos ou incompletos;
II - Código inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público;
III - Em andamento outra Solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão.

Capítulo IV Das Condições de Cancelamento

Art. 52. O usuário tem o direito de solicitar o cancelamento de sua Solicitação de Portabilidade no transcorrer do Processo de Portabilidade.

§ 1º O cancelamento da Solicitação de Portabilidade deve ser feito junto à Prestadora Receptora, que deve informá-lo à Entidade Administradora.

§ 2º Caso a Solicitação de cancelamento seja feita fora do prazo previsto, a Portabilidade será concluída.

Capítulo V Dos Prazos

Art. 53. Devem ser observados os seguintes prazos máximos relacionados à Portabilidade:

- I - duração do Processo de Portabilidade, contado a partir da Solicitação:
a) em até 5 dias úteis, do início da ativação comercial (Fase 3) até um ano a partir do início da ativação plena (Fase 5), nos termos deste Regulamento;
b) em até 3 dias úteis, a partir do término do prazo estabelecido na alínea a.
II - cancelamento do Processo de Portabilidade, contado a partir da Solicitação: 2 dias úteis em todos os casos;
III - recusa da Solicitação de Portabilidade, contado a partir da Solicitação: 1 dia útil em todos os casos;
IV - Período de Transição: 2 horas em 99% dos casos. Em nenhum caso, esse período de transição pode ser superior a 24 horas.

Art. 54. Os prazos e percentuais de atendimento devem ser consolidados mensalmente, por prestadora, e disponibilizados para acesso da Anatel, obedecendo ao seguinte:

- I - a relação entre as solicitações de portabilidade e suas efetivações deve ser no mínimo igual a 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, nos prazos estabelecidos no artigo 53, inciso I.
II - no período estabelecido no artigo 53, alínea a do inciso I, em nenhum caso, a efetivação da portabilidade deve se dar em mais de 7 dias úteis;
III - a partir do término do prazo estabelecido no artigo 53, alínea b do inciso I, em nenhum caso, a efetivação da portabilidade deve se dar em mais de 5 dias úteis.

Art. 55. Demais procedimentos e prazos operacionais relacionados com as funções da Entidade Administradora e todo o Processo da Portabilidade devem estar definidos no DOP que será submetido pelo GIP à Anatel.

Capítulo VI Da Interrupção do Serviço

Art. 56. Não é permitida a interrupção do serviço de telecomunicações do Usuário Portado em decorrência das ações e processos relacionados à Portabilidade, exceto durante o Período de Transição.

Parágrafo único. A Entidade Administradora tem a função de monitorar as ações e processos da Portabilidade, no sentido de garantir a eficiência do Processo de Portabilidade e a resolução de falhas.

Título VI Dos Custos Capítulo I Das Redes

Art. 57. Cada prestadora é responsável pelos custos necessários para adequação da sua própria rede, a fim de permitir a implementação da solução de Portabilidade e de suas atualizações.

Art. 58. A utilização de plataformas de rede, ou exclusivamente da BDO, de outra prestadora para suporte da Portabilidade deverá ser remunerada conforme acordo comercial entre as partes.

Capítulo II Da Entidade Administradora

Art. 59. Os custos comuns, referentes à implementação e manutenção da Entidade Administradora, nos quais se incluem a criação, operação e manutenção da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade, devem ser obrigatoriamente compartilhados entre as prestadoras envolvidas.

Art. 60. Cabe às prestadoras a definição dos critérios de compartilhamento dos custos comuns e sua forma de implementação.

§ 1º O prazo para a definição dos critérios de compartilhamento dos custos comuns não deve comprometer a implementação ou o funcionamento da Entidade Administradora.

§ 2º Caso não haja acordo entre as prestadoras quanto à definição dos critérios de compartilhamento dos custos comuns, caberá a Anatel defini-los tempestivamente.

Art. 61. Os custos comuns poderão ser revisados periodicamente, bem como os critérios de compartilhamento utilizados para a sua alocação entre as prestadoras.

Art. 62. As prestadoras são obrigadas a suportar os custos decorrentes das alterações, atualizações ou evoluções da solução da Portabilidade na forma da regulamentação.

Título VII Das Sanções

Art. 63. A inobservância dos deveres decorrentes deste Regulamento sujeitará a Prestadora às sanções previstas nos instrumentos de outorga, bem como na Regulamentação.

§ 1º As prestadoras envolvidas nos processos relacionados à Portabilidade serão responsabilizadas pelos atos praticados pela Entidade Administradora, no exercício da gestão do Processo de Portabilidade, na administração da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade e no fornecimento dos dados necessários para a atualização periódica das Bases de Dados Operacionais.

§ 2º O não cumprimento dos prazos de implementação definidos neste Regulamento caracteriza infração grave, nos termos do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas da Anatel.

Título VIII Das Disposições Finais e Transitórias Capítulo I Das Disposições Gerais

Art. 64. Dentro de todas as situações da Portabilidade, caso não seja possível acordo entre as partes, dentro do Processo de Resolução de Conflitos entre Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, a Anatel poderá estabelecer cautelarmente as condições e valores para a utilização das Bases de Dados Operacionais e plataformas de rede para suporte da Portabilidade.

Art. 65. O Usuário Portado pode solicitar a qualquer tempo a mudança de seu Código de Acesso Portado para um outro Código de Acesso qualquer na mesma prestadora.

Parágrafo único. A mudança não desobriga o Usuário Portado do pagamento dos valores associados à Portabilidade efetivada.

Art. 66. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e no presente Regulamento, as prestadoras podem elaborar Códigos de Conduta com o objetivo de harmonizar os procedimentos relativos à Portabilidade, encaminhando-os para a Anatel.

Art. 67. Não é devido à Prestadora Doadora nenhum valor a título de ressarcimento relativo a recurso de numeração designado a Usuário portado.

Capítulo II Do Grupo de Implementação da Portabilidade (GIP)

Art. 68. Para a implementação da Portabilidade será constituído o GIP, sob a coordenação da Anatel, em até 30 (trinta) dias corridos a partir da publicação deste Regulamento.

§ 1º Os membros do GIP são representantes da Anatel, das prestadoras do STFC e do SMP e da Entidade Administradora, a partir da data de sua contratação;

§ 2º Os membros do GIP serão nomeados em sua reunião de instalação;

§ 3º Os conflitos no âmbito do GIP são sanados por decisão da Anatel.

Art. 69. São atribuições do GIP, dentre outras:

I - Coordenação, definição, elaboração de cronograma detalhado de atividades e acompanhamento da implantação da Portabilidade em todo o território nacional;

II - Avaliação e divulgação das Fases de implementação da Portabilidade;

III - Especificação das características e obrigações da Entidade Administradora, da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade e das Bases de Dados Operacionais;

IV - Realização e acompanhamento das ações necessárias para garantir a contratação da Entidade Administradora no prazo previsto neste Regulamento, dentre as quais a elaboração dos requisitos para a contratação;

V - Especificação dos procedimentos técnico-operacionais relativamente ao encaminhamento das chamadas e mensagens;

VI - Coordenação dos processos e oferta de subsídios que permitam à Anatel dirimir eventuais conflitos que venham a ocorrer nos procedimentos relacionados à Portabilidade.

Capítulo III Dos Prazos de Implementação

Art. 70. A implementação da Portabilidade será dividida em cinco fases consecutivas:

I - Fase 1: Planejamento e Desenvolvimento;

II - Fase 2: Validação;

III - Fase 3: Ativação Parcial;

IV - Fase 4: Preparação para Ativação Plena;

V - Fase 5: Ativação Plena.

Parágrafo único. A coordenação de cada uma das fases cabe ao GIP.

Art. 71. A Fase 1 deve envolver as seguintes macro atividades:

I - atividade 1.1: Instalação do GIP

II - atividade 1.2: Planejamento das atividades relacionadas à implementação da Portabilidade, elaboração de todos os documentos necessários à contratação da Entidade Administradora e definição das áreas para realização da Fase 2;

III - atividade 1.3: Seleção e contratação da Entidade Administradora;

IV - atividade 1.4: Implementação da Entidade Administradora, da BDR e das BDOs;

V - atividade 1.5: Realização de testes da Entidade Administradora, da BDR e BDOs;

VI - atividade 1.6: Preparação das redes e sistemas das prestadoras para a realização da Fase 2, nas áreas pré-selecionadas pelo GIP;

VII - atividade 1.7: avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIP.

Art. 72. A Fase 2 deve envolver as seguintes macro atividades:

I - realização do Processo de Portabilidade em caráter de teste nas áreas pré-selecionadas na Fase 1;

II - validação técnico-operacional dos procedimentos relacionados à Portabilidade entre as prestadoras e a Entidade Administradora;

III - preparação das redes e sistemas das prestadoras para realização da Fase 3;

IV - avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIP.

Art. 73. A Fase 3 deve envolver as seguintes macro atividades:

I - realização do Processo de Portabilidade em caráter comercial nas áreas pré-selecionadas na Fase 2;

II - Efetivação da Portabilidade para os Códigos não Geográficos;

III - avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIP.

Art. 74. A Fase 4 deve envolver as seguintes macro atividades:

I - preparação das redes de todas as prestadoras com vistas à ativação plena da Portabilidade em todo o território nacional;

II - avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIP.

Art. 75. A Fase 5 corresponde a disponibilidade plena da Portabilidade em todo o território nacional.

Art. 76. Os períodos máximos para a conclusão de cada Fase da implementação da Portabilidade, contados consecutivamente a partir da publicação deste Regulamento, são:

- I - Fase 1 (Atividade 1.1): 30 (trinta) dias;
II - Fase 1 (Atividade 1.2): 120 (cento e vinte) dias, a partir do término da Atividade 1.1;
III - Fase 1 (Atividade 1.3): 30 (trinta) dias, a partir do término da Atividade 1.2;
IV - Fase 1 (Atividade 1.4): 150 (cento e cinquenta) dias, a partir do término da Atividade 1.3;
III - Fase 1 (Atividade 1.3): 37 (trinta e sete) dias, a partir do término da Atividade 1.2; (Redação dada pela Resolução nº 487, de 21 de novembro de 2007)
IV - Fase 1 (Atividade 1.4): 143 (cento e quarenta e três) dias, a partir do término da Atividade 1.3; (Redação dada pela Resolução nº 487, de 21 de novembro de 2007)
V - Fase 1 (Atividade 1.5): 92 (noventa e dois) dias, a partir do término da Atividade 1.4;
VI - Fase 1 (Atividade 1.6): 272 (duzentos e setenta e dois) dias, a partir do término da Atividade 1.2;
VII - Fase 1 (Atividade 1.7): 7 (sete) dias, após o término das Atividades 1.5 e 1.6;
VIII - Fase 2 (Validação): 97 (noventa e sete) dias, após o término da Fase 1;
IX - Fase 3 (Ativação Parcial): 97 (noventa e sete) dias, após o término da Fase 2;
X - Fase 4 (Preparação para Ativação Plena): 97 (noventa e sete) dias após o término da Fase 3;
XI - Fase 5 (Ativação Plena): imediatamente após o término da Fase 4.

Capítulo IV

Da Contratação da Entidade Administradora

Art. 77. Para a implementação inicial da Portabilidade, as prestadoras do STFC e do SMP devem, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a partir da publicação deste Regulamento, proceder à seleção e contratação da Entidade Administradora.

Capítulo V

Das Disposições Transitórias

Art. 78. Durante os dois primeiros meses da Fase 5, as prestadoras devem, em suas Áreas de Prestação, dar ampla divulgação publicitária da Portabilidade, nos meios de comunicação de massa mais relevantes, envolvendo rádio, televisão, revistas e jornais de grande circulação na região.

Art. 79. Para efeito deste Regulamento e até que a Anatel emita ato específico, todos os Grupos que incluam Prestadoras de SMP ou Concessionárias de STFC são considerados Grupos detentores de PMS nas suas respectivas áreas de prestação.

RESOLUÇÃO Nº 477, DE 07 DE AGOSTO DE 2007

Aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 6º da Lei nº 9.472 – Lei Geral de Telecomunicações - LGT, de 16 de julho de 1997, que estabelece que os serviços de telecomunicações são organizados com base no princípio da livre, ampla e justa competição entre todas as prestadoras, devendo o Poder Público atuar para propiciá-la, bem como para corrigir os efeitos da competição imperfeita e reprimir as infrações da ordem econômica;

CONSIDERANDO o disposto no art. 19 da LGT, que atribui à Agência a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;

CONSIDERANDO o disposto no art. 127 da LGT, segundo o qual a disciplina da exploração dos serviços no regime privado tem por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 642, de 15 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 16 de setembro de 2005;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 444, de 27 de julho de 2007;

CONSIDERANDO o constante nos autos do processo nº 53500.007889/2005,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º O Anexo a esta Resolução entra em vigor 6 (seis) meses após a publicação desta Resolução.

Parágrafo único. Revogar, na mesma data prevista no **caput**, a Resolução nº 316, de 27 de setembro de 2002, publicada no Diário Oficial da União de 1º de outubro de 2002, e a Resolução nº 354, de 18 de dezembro de 2003, publicada no Diário Oficial da União de 22 de dezembro de 2003.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG

Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007

REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Capítulo I

Da Abrangência e Objeto

Art. 1º A prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP é regida pela Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações - LGT, por este Regulamento, por outros Regulamentos e Normas aplicáveis ao serviço, pelos Termos de Autorização expedidos pela Anatel às prestadoras e, particularmente, pelos seguintes instrumentos:

I - Plano Geral de Outorgas PGO, aprovado pelo Decreto nº 2.534, de 2 de abril de 1998;

II - Decreto nº 2.617, de 5 de junho de 1998, que dispõe sobre a composição do capital social de empresas prestadoras de serviços de telecomunicações;

III - Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73 da Anatel, de 25 de novembro de 1998;

IV - Resolução nº 227, da Anatel, de 26 de junho de 2000, que destina faixas de radiofrequência para implantação de sistemas de telecomunicações móveis terrestres;

V - Regulamento Geral de Interconexão, aprovado pela Resolução nº 410 da Anatel, de 11 de julho de 2005;

VI - Regulamento de Numeração, aprovado pela Resolução nº 83 da Anatel, de 30 de dezembro de 1998;

VII - Regulamento para Arrecadação de Receitas do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações FISTEL, aprovado pela Resolução nº 255 da Anatel, de 29 de março de 2001;

VIII - Regulamento de Licitação para Concessão, Permissão e Autorização de Serviço de Telecomunicações e de Uso de Radiofrequência, aprovado pela Resolução nº 65 da Anatel, de 29 de outubro de 1998;

IX - Regulamento para Apuração de Controle e de Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 101 da Anatel, de 4 de fevereiro de 1999;

X - Regulamento para Certificação e Homologação de Produtos para Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 242 da Anatel, de 30 de novembro de 2000;

XI - Norma nº 4/99 Anatel, que dispõe sobre os procedimentos para apresentação dos atos de que tratam o art. 54 da Lei nº 8.884, de 11 de junho de 1994, e os §§ 1º e 2º, do art. 7º, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, por intermédio da Anatel para apreciação do CADE, aprovada pela Resolução nº 76 da Anatel, de 16 de dezembro de 1998;

XII - Norma nº 7/99 Anatel, que dispõe sobre os procedimentos administrativos para apuração e repressão das infrações da ordem econômica e para o controle dos atos e contratos no setor de telecomunicações, aprovada pela Resolução nº 195 da Anatel, de 7 de dezembro de 1999;

XIII - Regulamento Conjunto para Compartilhamento de Infra-estrutura entre os Setores de Energia Elétrica, Telecomunicações e Petróleo, aprovado pela Resolução Conjunta nº 1, de 24 de novembro de 1999 da Anatel, Aneel e ANP;

XIV - Regulamento de Administração de Recursos de Numeração, aprovado pela Resolução nº 84 da Anatel, de 30 de dezembro de 1998;

XV - Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000, que institui o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações;

XVI - Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

XVII - Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020 (Incluído pela Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020)

Art. 2º Este regulamento tem por objetivo disciplinar as condições de prestação e fruição do SMP.

Capítulo II Das Definições

Art. 3º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

Art. 3º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I - Adicional por Chamada - AD: valor fixo cobrado pela Prestadora de SMP, por chamada recebida ou originada, quando o Usuário estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade;

II - Área de Cobertura: área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP;

III - Área de Mobilidade: área geográfica definida no Plano de Serviço, cujos limites não podem ser inferiores ao de uma Área de Registro, que serve de referência para cobrança do AD;

IV - Área de Prestação: área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a Prestadora de SMP está autorizada a explorar o serviço;

V - Área de Registro - AR: área geográfica contínua, definida pela Anatel, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarificação, onde a Estação Móvel do SMP é registrada;

VI - Área de Serviço da Prestadora: conjunto de Áreas de Cobertura de uma mesma Prestadora de SMP;

VII - Área de Tarificação - AT: área específica, geograficamente contínua, formada por um conjunto de municípios, agrupados segundo critérios sócio-geoeconômicos, e contidos em uma mesma Unidade da Federação, utilizada como base para a definição de sistemas de tarifação;

VIII - Assinatura: valor fixo mensal devido pelo Usuário por ter ao seu dispor o SMP nas condições previstas no Plano de Serviço ao qual, por opção, está vinculado;

IX - Atendimento Pessoal: modalidade de acesso pessoal onde o Usuário é atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação de Usuário;

X - Ativação de Estação Móvel: procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Código de Acesso, a operar na rede de SMP;

XI - Centro de Atendimento: órgão da prestadora de SMP responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou atendimento a Usuários;

XII - Chamada a Cobrar: chamada que utiliza marcação especial fixada no Regulamento de Numeração na qual a responsabilidade pelo pagamento do valor da chamada é do Usuário de destino da chamada;

XIII - Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de Usuário, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;

XIV - Central de Comutação e Controle - CCC: conjunto de equipamentos destinado a controlar a rede do SMP bem como a interconectar esta rede a qualquer rede de telecomunicações;

XV - Estação Móvel: estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado;

XVI - Estação Rádio Base - ERB: estação de radiocomunicações de base do SMP, usada para radiocomunicação com Estações Móveis;

XVII - Habilitação: valor devido pelo Usuário em razão da Ativação de sua Estação Móvel;

XVIII - Inserção de Créditos: procedimento de Usuário de Planos Pré-Pagos de Serviço por meio do qual ele demonstra junto à prestadora a aquisição de créditos e passa a poder utilizá-los em suas chamadas;

XIX - Microrregião: conjunto de municípios com características sociais, demográficas e econômicas similares, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;

XX - Portabilidade de Código de Acesso: facilidade que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de Área de Prestação do serviço;

XXI - Prestadora do SMP: entidade que detém autorização para prestar o SMP;

XXII - Projeto Técnico: projeto que contém parâmetros necessários à implantação do SMP, como resultado das atividades de planejamento e engenharia realizadas;

XXIII - Rede de Telecomunicações: conjunto operacional contínuo de circuitos e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação, multiplexação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de serviço de telecomunicações;

XXIV - Reforçador de Sinais de SMP: equipamento destinado a operar em ambiente interno ou fechado que amplifica, em baixa potência e sem translação de frequência, os sinais recebidos de todos ou de um conjunto específico de canais de radiofrequência, de cada uma das subfaixas destinadas ao SMP;

• V. a Lista de Requisitos Técnicos para Produtos de Telecomunicações Categoria I, de 23/07/2012, produto "Reforçador de Sinais Interno", que definiu a potência máxima de transmissão 2 Watts para a certificação deste produto.

XXV - Repetidora do SMP: estação destinada a amplificar sinais de radiofrequência recebidos de canais específicos de uma determinada Estação Rádio Base, transmitidos para a Estação Móvel e vice-versa;

XXVI - Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC: serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

XXVII - Setor de Atendimento: estabelecimento, da própria prestadora ou credenciado desta, onde o Usuário tem acesso pessoal a serviço, e informação do mesmo, oferecido pela prestadora; (Revogado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

XXVIII - Setor de Relacionamento: forma de Setor de Atendimento que possibilita ao interessado ou Usuário, por meio de Atendimento Pessoal, o atendimento de pedidos de informação, esclarecimento, entrega, mediante protocolo, de reclamações e solicitações de serviço ou qualquer outra interação ligada ao serviço da Prestadora;

XXVIII - Setor de Relacionamento: estabelecimento, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que possibilita ao interessado ou Usuário o atendimento presencial de pedidos de informação, esclarecimento, entrega, mediante protocolo, de reclamações e solicitações de serviço ou qualquer outra interação ligada ao serviço da prestadora; (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

XXIX - Setor de Venda: forma de Setor de Atendimento que tem como atribuição principal a venda de aparelhos e serviços;

XXIX - Setor de Atendimento e/ou Venda: estabelecimento, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que possibilita ao interessado ou Usuário o atendimento, seja presencial ou não, de algumas demandas relacionadas ao serviço da prestadora; (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

XXX - Usuário: pessoa natural ou jurídica que se utiliza do SMP, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora;

XXXI - Usuário Visitante: Usuário que recebe ou origina chamada fora de sua Área de Registro;
XXXII - Valor de Comunicação: valor devido pelo Usuário, por unidade de tempo, pela realização de comunicação;
XXXIII - Valor de Comunicação 1 - VC1: valor devido pelo Usuário, por unidade de tempo, pela realização de chamada destinada a Código de Acesso do STFC associado à área geográfica interna à Área de Registro de origem da chamada.

Capítulo III

Das Características do SMP

Art. 4º Serviço Móvel Pessoal - SMP é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações, observado o disposto neste Regulamento.

§ 1º O SMP é caracterizado por possibilitar a comunicação entre estações de uma mesma Área de Registro do SMP ou acesso a redes de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 2º O encaminhamento de chamadas de Longa Distância observará o disposto no Capítulo II do Título V.

Art. 5º O SMP é prestado em regime privado e sua exploração e o direito ao uso das radiofrequências necessárias dependem de prévia autorização da Anatel.

TÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS E DAS PRESTADORAS DO SMP

Capítulo I

Dos Direitos e Deveres do Usuário

~~Art. 6º Respeitadas as disposições constantes deste Regulamento bem como as disposições constantes do Termo de Autorização, os Usuários do SMP têm direito a:~~

Art. 6º São direitos do Usuário do SMP, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~I – liberdade de escolha de sua prestadora; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~II – tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço e das facilidades e comodidades adicionais; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~III – informação adequada sobre condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus preços; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~IV – inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~V – conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~VI – obter mediante solicitação, a suspensão do serviço prestado; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~VII – não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais ou de deveres constantes do art. 4º da LGT; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~VIII – prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~IX – privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~X – resposta eficiente e pronta, pela prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços, pedidos de informação, consultas e correspondências; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XI – encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora junto à Anatel, outras entidades governamentais ou aos organismos de defesa do consumidor; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XII – reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XIII – obter, gratuitamente, mediante solicitação, a não divulgação ou informação do seu Código de Acesso para a estação de telecomunicações chamada, respeitadas as restrições técnicas;~~

~~XIV – não divulgação de seu nome associado a seu Código de Acesso, salvo expressa autorização;~~

~~XV – substituição do seu Código de Acesso, desde que haja viabilidade técnica, sendo facultado à prestadora a cobrança pela alteração;~~

~~XVI – portabilidade de Código de Acesso, observadas as disposições da regulamentação;~~

~~XVII – manutenção, quando de seu interesse, do seu Código de Acesso quando a prestadora promover mudança de padrões de tecnologia ou quando da mudança entre Planos de Serviços de uma mesma prestadora;~~

~~XVIII – não ser obrigado a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XIX – ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, nos termos previstos no art. 52; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XX – bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas no Plano de Serviço ao qual está vinculado, bem como de serviços de valor adicionado, com a correspondente redução no valor devido pelo Usuário, independentemente de prazo de carência ou multa, ressalvados os débitos já constituídos junto à prestadora;~~

~~XXI – obter, gratuitamente, em até 24 horas da solicitação, a interceptação pela prestadora das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso do SMP e a informação de seu novo código do SMP, inclusive quando este for de outra prestadora do SMP, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da rescisão do contrato de prestação dos serviços;~~

~~XXII – livre escolha e opção do Plano de Serviço ao qual estará vinculado dentre os oferecidos pela prestadora; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XXIII – transferência de titularidade de seu Contrato de Prestação do SMP; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XXIV – não recebimento de mensagem de cunho publicitário da prestadora em sua Estação Móvel, salvo na hipótese de consentimento prévio; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XXV – ter acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da prestadora, em até 10 (dez) dias. (Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

Art. 7º O Usuário do SMP, em todos os Planos de Serviço oferecidos pela prestadora, tem direito ainda ao recebimento, sem ônus, de relatório detalhado dos serviços dele cobrados incluindo, no mínimo, para cada chamada, as seguintes informações: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~I – a Área de Registro de origem e Área de Registro ou localidade de destino da chamada;~~

~~II – o Código de Acesso chamado;~~

~~III – a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;~~

~~IV – a duração da chamada (hora, minuto e segundo);~~

~~V – valor da chamada, explicitando os casos de variação horária.~~

§ 1º O Usuário pode exigir da prestadora o relatório detalhado relativo aos 90 (noventa) dias imediatamente anteriores a seu pedido.

§ 2º O Usuário pode requerer que lhe seja enviado periodicamente o relatório detalhado previsto neste artigo com frequência igual ou superior a um mês.

§ 3º Na hipótese do § 1º, a prestadora deve tornar disponível ao Usuário, em até 48 (quarenta e oito) horas, o relatório detalhado.

Art. 8º Constituem deveres dos Usuários do SMP: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~I – levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes ao SMP;~~

~~II – utilizar adequadamente o SMP, respeitadas as limitações tecnológicas;~~

- III – cumprir as obrigações fixadas no Contrato de Prestação do SMP, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;
- IV – somente fazer uso de Estação Móvel que possua certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- V – manter a Estação Móvel dentro das especificações técnicas segundo as quais foi certificada;
- VI – indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- VII – comunicar imediatamente à sua prestadora:
 - a) o roubo, furto ou extravio de aparelhos;
 - b) a transferência de titularidade do aparelho;
 - c) qualquer alteração das informações cadastrais.

Art. 9º Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Usuários do SMP.

Art. 9º Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na regulamentação aplicável, no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações e nos contratos de prestação firmados com os Usuários do SMP. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Capítulo II

Dos Direitos e Deveres da Prestadora

Art. 10. Além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela Anatel e aplicáveis a serviços de telecomunicações e, especialmente, ao SMP, constituem deveres da prestadora:

- I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- II - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados, referentes ao serviço;
- III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;
- IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;
- V - somente ativar Estações Móveis com certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- VI - permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações e aos equipamentos relacionados à prestação do SMP, bem como aos seus registros contábeis, mantido o devido sigilo;
- VII - informar, esclarecer e oferecer dados a todos os Usuários e pretendentes Usuários, sobre o direito de livre opção e vinculação ao Plano Básico de Serviço;
- VIII - ofertar, de forma não discriminatória, seus Planos Alternativos de Serviço;
- IX - atender às solicitações de adesão de forma não discriminatória;
- X - prover os pontos de interconexão nos termos exigidos na regulamentação;
- XI - garantir aos Usuários a possibilidade de selecionar prestadora de STFC de Longa Distância nas hipóteses e condições previstas na regulamentação;
- XII - apresentar à Anatel todos os esclarecimentos e informações por ela solicitados;
- XIII - dispensar tratamento isonômico em matéria de preços e condições de interconexão e de uso de rede;
- XIV - manter registros contábeis separados por serviços, caso explore mais de um serviço de telecomunicações;
- XV - observar em seus registros contábeis o Plano de Contas Padrão para os Serviços de Telecomunicações editado pela Anatel;
- XVI - publicar anualmente, independente do regime jurídico a que esteja sujeita, balanço e demonstrações financeiras levantadas ao final de cada exercício social, observadas as disposições da legislação vigente e da regulamentação da Anatel;
- XVII - garantir que seu Usuário possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outra prestadora de SMP;
- XVIII - garantir a existência de centrais de intermediação de comunicação telefônica a serem utilizadas por pessoas portadoras de deficiência auditiva e de fala, que funcionem ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, e atendam a todo território nacional, funcionando de forma integrada com todas as prestadoras de SMP e STFC; (Revogado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016)

• V. art. 118 deste Regulamento.

XIX - manter nas dependências dos Setores de Atendimento, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, quadro com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela Anatel;

XIX - manter nas dependências dos Setores de Relacionamento e dos Setores de Atendimento e/ou Venda, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, quadro com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela Anatel; (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

XIX - manter nas dependências dos estabelecimentos que prestam atendimento ao Usuário, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, quadro com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela Anatel; (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

XX - manter cadastro atualizado de seus Usuários;

XXI - disponibilizar os endereços de todos os seus Setores de Atendimento e Setores de Relacionamento pelo Centro de Atendimento e pela página da Prestadora na Internet;

XXI - disponibilizar os endereços de todos os seus Setores de Atendimento e/ou Venda e Setores de Relacionamento pelo Centro de Atendimento e pela página da Prestadora na Internet; (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

XXII - manter, à disposição da Anatel e demais interessados, os documentos de natureza fiscal, os quais englobam os dados das ligações efetuadas e recebidas, data, horário de duração e valor da chamada, bem como os dados cadastrais do assinante, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, em conformidade com o que prescreve o art. 11 da Lei nº 8.218/1991, de 29/08/1991, c/c art. 19 da Resolução nº 247, de 14/12/2000.

XXIII - inserir, imediatamente após opção de falar com atendente, a seguinte mensagem: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo usuário". (Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 11. A Prestadora deve informar o número do Plano de Serviço, conforme homologado pela Anatel, sempre que solicitado pelo Usuário ou pela Anatel.

Art. 11. A Prestadora deve informar a identificação do Plano de Serviço, inclusive por seu número, quando aplicável, sempre que solicitado pelo Usuário ou pela Anatel. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Parágrafo único. A Anatel poderá solicitar a informação descrita no **caput** por Usuário ou em termos de quantidade de Usuários em cada Plano de Serviço.

Art. 12. A Prestadora do SMP deve fornecer a outras prestadoras de serviços de telecomunicações, as informações sobre os Usuários, constantes de sua base cadastral e necessárias à prestação de serviços.

§ 1º O direito previsto no **caput** deve ser exercido exclusivamente com a finalidade estabelecida na regulamentação aplicável.

§ 2º A regulamentação pode estender o direito previsto no **caput** a terceiros legitimamente interessados, que necessitem das informações para a realização de atividade vinculada, direta ou indiretamente, ao serviço.

§ 3º Os contratos para fornecimento das informações têm caráter público, são firmados em bases justas e razoáveis, devendo prever forma e periodicidade de atualização das informações e devem ser reproduzidos, em condições isonômicas, a outros interessados.

§ 4º Em caso de cobrança pelo fornecimento das informações, deve-se levar em conta, unicamente, o custo incorrido para sua efetivação, que pode ser acrescido, quando destinado à divulgação de lista de Usuários, de margem que permita remuneração que não altere as condições econômico-financeiras de prestação do serviço.

§ 5º A prestadora deve assegurar que todos aqueles que tiverem acesso às informações previstas neste artigo observem as obrigações de sigilo nas hipóteses previstas neste Regulamento, em especial aquelas previstas no art. 6º, incisos IX e XIV.

§ 5º A prestadora deve assegurar que todos aqueles que tiverem acesso às informações previstas neste artigo observem as obrigações de sigilo. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 13. Sempre que formalmente requisitada, a Prestadora deve fornecer as informações referidas no **caput** do art. 12 às autoridades legalmente investidas de poder requisitório.

Art. 14. A prestadora deve cumprir as metas de qualidade fixadas no Plano Geral de Metas de Qualidade para o SMP (PGMQ-SMP), bem como nos respectivos Termos de Autorização.

Art. 14. A prestadora deve cumprir as metas de qualidade fixadas no Regulamento de Gestão da Qualidade do SMP (RGQ-SMP), bem como nos respectivos Termos de Autorização. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

§ 1º No caso de inspeção de desempenho e de qualidade do serviço e de atendimento, os recursos humanos e técnicos para realização dos testes devem ser tornados disponíveis pela prestadora.

§ 2º Os equipamentos da plataforma do SMP devem tornar disponíveis os dados técnicos na forma prevista no PGMQ-SMP.

§ 2º Os equipamentos da plataforma do SMP devem tornar disponíveis os dados técnicos na forma prevista no RGQ-SMP. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

Art. 15. A prestadora deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários e respondê-los ou solucioná-los nos prazos fixados no PGMQ-SMP.

Art. 15. A prestadora deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários, respondendo ou solucionando as solicitações de serviços e os pedidos de informação nos prazos fixados no RGQ-SMP. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

Art. 15. A prestadora deve prestar informações à Anatel, no prazo por ela estipulado, não superior a 5 (cinco) dias úteis, sobre reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º A prestadora deve manter à disposição da Anatel e do Usuário os registros das reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação por um período mínimo de 1 (um) ano após solução desses e, sempre que houver solicitação da Anatel ou do Usuário, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 2º A prestadora deve prestar informações à Anatel, no prazo por ela estipulado, não superior a 5 (cinco) dias úteis, sobre reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 3º Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo Usuário devem ser processados pela prestadora e receber um número de protocolo numérico sequencial a ser obrigatoriamente informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da Internet, do Centro de Atendimento, do Setor de Relacionamento ou do Setor de Atendimento da Prestadora.

§ 3º Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo Usuário devem ser processados pela prestadora e receber um número de protocolo numérico sequencial a ser obrigatoriamente informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da Internet, do Centro de Atendimento ou do Setor de Relacionamento da Prestadora. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 4º O número de protocolo sequencial mencionado no parágrafo anterior deverá ser informado ao Usuário imediatamente após o atendimento pelo Centro de Atendimento da prestadora, independentemente de saber o que o Usuário irá solicitar, seja pedido de informação, reclamação, rescisão de contrato ou qualquer outra manifestação.

§ 4º O número de protocolo sequencial mencionado no parágrafo anterior deverá ser informado ao Usuário no início do atendimento pela URA (Unidade de Resposta Automática), quando existente, ou pelo atendente, independentemente de saber o que o Usuário irá solicitar, seja pedido de informação, reclamação, rescisão de contrato ou qualquer outra manifestação. (Redação dada pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 5º A sequência numérica do protocolo deve ser única na prestadora, adotada para todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, devendo ser reiniciada a cada ano, trazendo a indicação do ano na sua composição. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 6º O número de protocolo numérico sequencial deve ser obrigatoriamente enviado ao Usuário via mensagem de texto. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 7º A mensagem de texto a que se refere o parágrafo anterior deve conter o número de protocolo sequencial, data e hora do registro e a classificação da postulação do Usuário como reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 8º A prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Usuário ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses.

§ 8º A prestadora deve manter à disposição do Usuário a gravação das chamadas efetuadas ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data da realização da chamada. (Redação dada pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 9º A mensagem de texto a que se refere o parágrafo 6º deve ser enviada à Estação Móvel do Usuário no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a postulação do Usuário. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 10. Nos casos de pedido de rescisão de contrato, o prazo estabelecido no parágrafo anterior será de 12 (doze) horas. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 11. Quando o Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação pessoalmente no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento da Prestadora, deve ser entregue ao Usuário, adicionalmente à mensagem de texto prevista no parágrafo 6º, o recibo contendo o número do protocolo numérico sequencial.

§ 11. Quando o Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação pessoalmente no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento e/ou Venda da Prestadora, deve ser entregue ao Usuário, adicionalmente à mensagem de texto prevista no parágrafo 6º, o recibo contendo o número do protocolo numérico sequencial. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 12. No caso do Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação:

§ 12. No caso do Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação: (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

a) via correspondência, a resposta ou solução da Prestadora deve ser informada via correspondência;

b) via correio eletrônico, a resposta ou solução da Prestadora deve ser informada via correio eletrônico;

c) pessoalmente, no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento, a resposta deve ser informada por um meio à escolha do Usuário;

e) pessoalmente, no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento e/ou Venda, a resposta deve ser informada por um meio à escolha do Usuário; (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

§ 13. O Usuário tem direito de solicitar, a seu critério, que a resposta à sua solicitação seja fornecida por meio de contato telefônico, mensagem eletrônica, Internet, mensagem de texto ou correspondência por escrito, em substituição à forma de resposta prevista no parágrafo anterior. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 14. A resposta da prestadora às solicitações dos Usuários deverá ser sempre fundamentada. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 15. A prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

Art. 16. Constitui direito da prestadora explorar o SMP nos termos previstos neste Regulamento pelo prazo em que se mantiver vigente a correspondente autorização de uso de radiofrequência.

§ 1º A prestadora não tem direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e pela regulamentação.

§ 2º As normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos.

Art. 17. Constituem direitos da prestadora, sem prejuízo de outros decorrentes de disposições da regulamentação vigente:

I - peticionar à Anatel denunciando práticas de concorrência desleal por parte de outras prestadoras;

II - peticionar à Anatel denunciando a desobediência das normas legais e regulamentares em vigor;

III - explorar industrialmente os meios afetos à prestação do serviço de forma não discriminatória, observado o disposto nos arts. 154 e 155 da LGT, bem como as disposições constantes da regulamentação;

IV - receber tratamento isonômico em matéria de preços, tarifas, condições de interconexão e de uso de rede e acordos para atendimento de Usuários Visitantes;

V - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, permanecendo, contudo, integralmente responsável junto à Anatel, aos Usuários ou a terceiros, pelas obrigações contraídas decorrentes da celebração do Termo de Autorização.

§ 1º Quando uma prestadora de serviço de telecomunicações contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora, para constituição de sua rede de serviço, fica caracterizada situação de exploração industrial.

§ 2º Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados como parte da rede da prestadora contratante, para fins de interconexão.

Art. 18. A prestadora deve comunicar ao público em geral e ao Usuário, quaisquer interrupções na prestação do serviço, seus motivos e as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 1º A interrupção do serviço por falhas de rede, de qualquer tipo, que venham a afetar mais de 10% (dez por cento) do total de acessos de localidade deve ser informada, imediatamente, a todas as demais prestadoras que possuam redes interconectadas à rede em falha e à Anatel. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 2º A informação de interrupção do serviço deve incluir, no mínimo, a descrição objetiva da falha, localização, quantidade de acessos afetados, detalhes da interrupção, diagnóstico e ações corretivas adotadas. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 3º Nos casos previsíveis, a interrupção deve ser comunicada aos Usuários afetados, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, sob pena de configuração de violação dos direitos dos Usuários previstos no art. 3º da LGT, e neste Regulamento. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

Art. 19. A prestadora deve assegurar o acesso gratuito de todos os seus Usuários aos serviços públicos de emergência fixados em regulamentação editada pela Anatel.

§ 1º A prestadora, em conjunto com as demais envolvidas na chamada, deve encaminhar as chamadas de emergência aos serviços públicos de emergência situados no local mais próximo da Estação Rádio-Base de origem da chamada.

§ 2º A gratuidade se estende aos valores associados à condição de Usuário Visitante.

§ 3º Não será devido qualquer tipo de remuneração às prestadoras envolvidas nas chamadas destinadas aos serviços públicos de emergência.

§ 3º A prestadora deve, após solicitação dos responsáveis pelos serviços públicos de emergência, encaminhar, respeitadas as limitações tecnológicas, as mensagens de texto de seus Usuários destinadas ao respectivo serviço público de emergência. (Incluído pela Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011)

§ 4º Os aspectos técnicos e operacionais relacionados ao envio das mensagens a que se refere o parágrafo anterior serão propostos e revistos periodicamente por Grupo de Trabalho, sob a coordenação da Agência, com participação dos prestadores de SMP e dos responsáveis pelos serviços públicos de emergência que manifestarem interesse, cabendo à Anatel aprovar tais aspectos por meio de ato do Superintendente de Serviços Privados. (Incluído pela Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011)

§ 5º Entre os aspectos técnicos e operacionais a que se refere o parágrafo anterior, poderão constar, entre outros, prazos para implementação, topologia de rede, formas de conexão, requisitos mínimos de qualidade da entrega destas mensagens, parâmetros de localização da Estação Móvel do Usuário remetente da respectiva mensagem e granularidade dos locais de entrega destas mensagens, definidos em conjunto com o responsável pelo serviço público de emergência. (Incluído pela Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011)

§ 6º Não será devido qualquer tipo de remuneração às prestadoras envolvidas nas chamadas ou nas mensagens destinadas aos serviços públicos de emergência. (Redação dada pela Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011)

Art. 19 A prestadora deve assegurar o acesso gratuito de todos os seus Usuários aos serviços públicos de emergência fixados em regulamentação editada pela Anatel. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 1º A gratuidade se estende aos valores associados à condição de Usuário Visitante. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 2º A prestadora, em conjunto com as demais envolvidas na chamada, deve encaminhar as chamadas de emergência ao respectivo serviço público de emergência. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 3º A prestadora deve, após solicitação dos responsáveis pelos serviços públicos de emergência, encaminhar, respeitadas as limitações tecnológicas, as mensagens de texto de seus Usuários destinadas ao respectivo serviço público de emergência. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 4º A Prestadora de SMP deve disponibilizar, aos responsáveis pelos serviços públicos de emergência, o acesso à informação sobre a localização das Estações Móveis originadoras das chamadas ou das mensagens de texto destinadas ao respectivo serviço público de emergência. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 5º Os aspectos técnicos e operacionais relacionados aos §§ 3º e 4º serão propostos e revistos periodicamente por Grupo de Trabalho, sob a coordenação da Agência, com participação dos prestadores de SMP e dos responsáveis pelos serviços públicos de emergência que manifestarem interesse, cabendo à Anatel aprovar tais aspectos por meio de Ato do Superintendente responsável. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 6º Entre os aspectos técnicos e operacionais a que se refere o parágrafo anterior, poderão constar, entre outros, cronograma de implementação, topologia de rede, formas de conexão, requisitos mínimos de qualidade, parâmetros de localização da Estação Móvel do Usuário originador da chamada ou da mensagem e granularidade dos locais de entrega. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 7º Quando marcado o código 112 ou o código 911, as chamadas devem ser redirecionadas e encaminhadas ao respectivo serviço público de emergência brasileiro. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 8º Não será devido qualquer tipo de remuneração às prestadoras envolvidas nas chamadas ou nas mensagens destinadas aos serviços públicos de emergência. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

TÍTULO III

DAS REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SMP

Capítulo I

Das Regras Aplicáveis a todos os Planos de Serviço

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 20. A prestação do SMP deve ser precedida da adesão, pelo Usuário, a um dos Planos de Serviço ofertados pela prestadora.

Parágrafo único. Os Planos de Serviço somente podem ser ofertados aos Usuários se houver garantias de imediata Ativação da Estação Móvel e sua utilização.

Art. 21. Com a adesão ao Plano de Serviço, considera-se firmado o Contrato de Prestação do SMP, que tem as seguintes cláusulas obrigatórias:

I - a descrição do seu objeto;

II - as multas e outros encargos moratórios aplicáveis ao Usuário;

III - as sanções por má utilização do serviço e os recursos a que tem direito o Usuário;

IV - a descrição do sistema de atendimento ao Usuário e o modo de proceder em caso de solicitações ou reclamações;

V - as hipóteses de rescisão do Contrato de Prestação do SMP e de suspensão dos serviços a pedido ou por inadimplência do Usuário;

VI - a descrição do procedimento de contestação de débitos;

VII - as condições de alteração dos Códigos de Acesso;

VIII - os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento da Prestadora;

VIII - os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento Telefônico da Prestadora; (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

IX - os critérios para reajuste dos preços, cuja periodicidade não pode ser inferior a 12 (doze) meses.

§ 1º O Contrato de Prestação do SMP deve permanecer à disposição dos interessados para consulta por meio da Internet e de outro meio de fácil e gratuito acesso. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 2º Os contratos de prestação de STFC nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional são considerados celebrados com cada prestadora, por adesão, quando da utilização dos respectivos serviços mediante a seleção de prestadora nas hipóteses previstas neste regulamento.

Art. 22. Antes do início da prestação do serviço, a prestadora deve fornecer ao Usuário todas as informações necessárias ao correto uso do serviço, incluindo:

I - cópia do Contrato de Prestação do SMP;

II - cópia do Plano de Serviço de opção do Usuário;

III - o Código de Acesso do Usuário;

IV - explicações sobre a forma de pagamento pela utilização do serviço;

V - Área de Registro à qual está associada a Estação Móvel do Usuário;

VI - explicações para o bom entendimento da conta de serviços.

Art. 23. O Contrato de Prestação do SMP pode ser rescindido:

I - a pedido do Usuário, a qualquer tempo;

II - por iniciativa da prestadora, ante o descumprimento comprovado, por parte do Usuário, das obrigações contratuais ou regulamentares.

§ 1º A desativação da Estação Móvel do Usuário, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SMP deve ser efetivada pela prestadora em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o Usuário. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 2º A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do SMP. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 3º No caso de rescisão a pedido do Usuário, a prestadora deve informar imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido e efetuar a rescisão em até 24 (vinte e quatro) horas do recebimento do pedido, independentemente da existência de débitos. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 4º O número sequencial de protocolo referido no parágrafo anterior deverá ser enviado ao Usuário via mensagem de texto no prazo estabelecido no parágrafo 9º do artigo 15 contendo data e hora da solicitação e informação de que o pedido de rescisão foi recebido pela prestadora e será atendido em até 24 (vinte e quatro) horas da solicitação, mediante desativação da Estação Móvel.

§ 4º O número sequencial de protocolo referido no parágrafo anterior deverá ser enviado ao Usuário via mensagem de texto no prazo estabelecido no parágrafo 10 do artigo 15 contendo data e hora da solicitação e informação de que o pedido de rescisão foi recebido pela prestadora e será atendido em até 24 (vinte e quatro) horas da solicitação, mediante desativação da Estação Móvel. (Retificação publicada no DOU de 23/11/2007) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 5º A Prestadora deve permitir que o pedido de rescisão pelo Usuário do contrato do SMP possa ser feito, de forma segura, por meio dos Setores de Relacionamento, dos Centros de Atendimento, por correspondência registrada, por mensagem de texto a partir da Estação Móvel do Usuário, pela Internet e por quaisquer outros meios por ela definidos. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 6º Quando o pedido de rescisão for feito pela Internet, a prestadora deve assegurar, por meio de espaço reservado em sua página na Internet, com fácil acesso, a impressão da cópia dessa solicitação acompanhada de data, hora e respectivo número de protocolo sequencial, bem como o recebimento de extrato da solicitação por meio de mensagem de correio eletrônico. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 7º Quando o pedido de rescisão for feito no Setor de Relacionamento ou no Setor de Atendimento, a confirmação do recebimento, adicionalmente à confirmação por meio de mensagem de texto prevista no parágrafo 4º, deverá ser entregue imediatamente ao Usuário, mediante recibo.

§ 7º Quando o pedido de rescisão for feito no Setor de Relacionamento ou no Setor de Atendimento e/ou Venda, a confirmação do recebimento, adicionalmente à confirmação por meio de mensagem de texto prevista no parágrafo 4º, deverá ser entregue imediatamente ao Usuário, mediante recibo. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 8º Quando o pedido de rescisão for realizado por meio de correspondência registrada, a confirmação de recebimento por escrito deverá ser enviada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da correspondência pela Prestadora ou no próximo dia útil, adicionalmente à confirmação por meio de mensagem de texto prevista no parágrafo 4º. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 9º A prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da solicitação de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais prestadoras de serviços de telecomunicações. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 10. A prestadora deve comunicar a rescisão do contrato às demais prestadoras de outras modalidades, para suas providências, em até 24 (vinte e quatro) horas. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 11. Considera-se falta grave, punida nos termos da regulamentação, a retenção de qualquer pedido de rescisão de contrato.

Art. 24. É obrigatório o atendimento pela prestadora de pessoa natural ou jurídica, que se encontre em situação de inadimplência inclusive perante terceiros, no mínimo, mediante Planos Alternativos de Serviço escolhidos pela Prestadora. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 25. A prestação do SMP deve estar sempre associada a um Plano de Serviço, que deve conter todas as regras que estabeleçam as condições para prestação do SMP, especialmente:

I - as facilidades e comodidades adicionais incluídas no plano;

II - a Área de Mobilidade;

III - a discriminação individualizada de todos os valores cobrados do Usuário;

IV - as hipóteses, prazos e índices de reajuste dos valores previstos no inciso anterior;

V - a variação dos Valores de Comunicação por horário;

VI - a forma e prazos de pagamento pela prestação do serviço, que pode ser antecipada;

VI - a forma e prazos de pagamento pela prestação do serviço; (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

VII - as condições e valores para utilização da Estação Móvel fora da Área de Mobilidade ou na condição de Usuário Visitante;

VIII - os requisitos e restrições relativos à Estação Móvel do Usuário;

IX - os prazos de carência para extinção ou alteração do plano pela prestadora.

§ 1º É vedada a estipulação de qualquer cobrança por chamadas não completadas.

§ 2º O Usuário não pode ser responsável pelo pagamento das chamadas a ele destinadas, salvo Chamadas a Cobrar, franqueadas, bem como as chamadas previstas no § 2º do art. 87.

§ 3º É vedado o bloqueio para originação de chamadas de longa distância nacional ou internacional, salvo solicitação do Usuário.

§ 4º É vedada a estipulação de qualquer prazo de carência para mudança de plano pelo Usuário.

Art. 26. A prestadora de SMP deverá submeter à Anatel, para homologação, todo e qualquer Plano de Serviço a ser ofertado aos seus Usuários. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º A Anatel poderá solicitar à prestadora de SMP informações, modificações ou esclarecimentos adicionais, considerados necessários à correspondente homologação.

§ 2º A Anatel deverá se pronunciar sobre qualquer Plano de Serviço no prazo de até 15 (quinze) dias da data do respectivo recebimento; transcorrido esse prazo, sem manifestação contrária de sua parte, o Plano de Serviço submetido a exame será considerado homologado.

§ 3º A prestadora de SMP deverá colocar o Plano de Serviço à disposição de seus Usuários, após a manifestação formal da Anatel ou por decurso de prazo, conforme previsto no parágrafo anterior.

§ 4º O disposto neste artigo aplica-se também à extinção ou alteração de Plano de Serviço.

Art. 27. A prestadora deve dar ampla divulgação de cada um de seus Planos de Serviço, na localidade de sua comercialização, em pelo menos um jornal diário de grande circulação, com antecedência de pelo menos 2 (dois) dias, dando conhecimento à Anatel desta divulgação em até 5 (cinco) dias úteis. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º Todos os Planos de Serviço da prestadora devem estar disponíveis em página na Internet e outro meio de fácil acesso.

§ 2º O disposto neste artigo aplica-se também às hipóteses de extinção ou alteração nos Planos de Serviço bem como de fixação, reajustes ou concessão de descontos nos preços do serviço, de facilidades ou de comodidades adicionais.

§ 3º Na hipótese de extinção ou alteração de um Plano de Serviço, além da providência prevista neste artigo, a prestadora deve comunicar o fato aos Usuários afetados concedendo-lhes prazo de, no mínimo, 6 (seis) meses para optarem por outro Plano de Serviço.

§ 4º A Anatel coibirá práticas anticompetitivas em quaisquer Planos de Serviço, podendo, de ofício ou mediante representação, determinar à prestadora que justifique a regularidade do plano.

§ 5º A Anatel pode, a qualquer tempo, obrigar a prestadora a alterar os Planos de Serviço a ela apresentados para adequá-los ao disposto neste Regulamento.

§ 6º Quando da adesão do Usuário, as promoções, descontos nos preços de serviço, facilidades ou comodidades adicionais concedidos nos planos de serviço devem ser devidamente informadas aos Usuários, incluindo, no mínimo:

I - o período de validade da oferta, explicitando-se sua data de início e término;

II - a qual Plano de Serviço do SMP a promoção está vinculada e quais são os valores homologados pela Anatel para o respectivo Plano.

§ 7º No caso de Planos Pós-Pagos de Serviço, as informações do § 6º deverão ser encaminhadas aos Usuários por correspondência.

Art. 28. A prestadora deve oferecer reparação ao Usuário afetado por eventual descontinuidade na exploração do serviço autorizado, desde que não seja por ele motivada, a qual deve ser proporcional ao período em que se verificar a interrupção, na forma da regulamentação. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

Art. 29. É vedado à prestadora condicionar a oferta do SMP ao consumo casado de qualquer outro serviço ou facilidade, prestado por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladora, ou oferecer vantagens ao Usuário em virtude da fruição de serviços adicionais ao SMP, ainda que prestados por terceiros. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 30. A Prestadora de SMP pode deixar de proceder à Ativação de Estação Móvel ou suspender a prestação do SMP ao Usuário, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes:

I - se for verificado qualquer desvio dos padrões e características técnicas da Estação Móvel estabelecidos pela Anatel;

II - se o Usuário deixar de cumprir suas obrigações contratuais;

III - se o Usuário apresentar para Ativação modelo de Estação Móvel não certificado ou de certificação não aceita pela Anatel;

IV - se o Usuário apresentar para Ativação modelo de Estação Móvel não compatível com os padrões tecnológicos adotados pela prestadora.

Parágrafo único. Aplica-se o disposto no inciso IV às hipóteses em que a prestadora tenha deliberado alterar seus padrões tecnológicos e encontre-se em fase transitória de substituição das Estações Móveis de seus Usuários.

Art. 31. Deve ser oferecida pela prestadora ao Usuário a possibilidade de reencaminhamento das chamadas para correio de voz.

§ 1º A cobrança da chamada reencaminhada só pode ser iniciada após o sinal de encaminhamento para o correio de voz.

§ 2º O sinal de encaminhamento para o correio de voz é composto por:

a) mensagem padrão gravada: "Sua chamada está sendo encaminhada para a caixa de mensagens e estará sujeita à cobrança após o sinal";

b) sinal audível no final da mensagem padrão gravada.

§ 3º Deve ser concedido um período de no mínimo 3 (três) segundos após o envio do sinal de encaminhamento para o correio de voz, para que o Usuário chamador, não desejando que sua chamada seja encaminhada para a caixa postal, desligue e fique isento de pagamento.

§ 4º É vedado à prestadora cobrar as mensagens que informam a indisponibilidade ou esgotamento da capacidade de armazenamento do correio de voz.

§ 5º O tempo máximo para mensagens e sinais anteriores à recuperação de cada mensagem armazenada no correio de voz é de 6 (seis) segundos.

§ 6º O encaminhamento para a caixa de mensagens não deve ser considerado como transferência de chamada.

Art. 32. A oferta da facilidade de envio ou recebimento de mensagens deve:

I - garantir que o Usuário possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outra prestadora de SMP;

II - possibilitar a entrega da mensagem a Usuário, em até 60 (sessenta) segundos, considerando o estado da Estação Móvel do Usuário receptor da mensagem;

III - possibilitar que a mensagem, não entregue no prazo estabelecido no inciso II, seja reenviada continuamente, pelo período de 24 (vinte e quatro) horas, até ser recebida pelo Usuário;

IV - garantir que, no caso de não entrega da mensagem após o prazo estabelecido no inciso III, o Usuário que enviou a mensagem não seja cobrado.

Art. 33. As Chamadas a Cobrar terminadas no SMP devem observar as seguintes disposições:

§ 1º No faturamento das Chamadas a Cobrar, deverão ser considerados os seguintes limites:

a) unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;

b) tempo inicial de tarifação: 30 (trinta) segundos;

c) chamadas faturáveis: somente são faturáveis as chamadas com duração superior a 6 (seis) segundos.

§ 2º Nas Chamadas a Cobrar, é vedado à prestadora do Usuário receptor cobrar valor superior ao que seria devido caso a chamada tivesse sido originada por ele.

§ 3º No SMP prestado em Regiões Fronteiriças pode haver acordo entre as prestadoras para a realização de Chamadas a Cobrar.

Art. 34. O Usuário adimplente pode requerer à prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma Estação Móvel.

§ 1º A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista neste artigo pode ter caráter oneroso.

§ 2º É vedada a cobrança de Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.

§ 3º O Usuário tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

§ 4º A prestadora tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

Seção II

Dos preços cobrados dos Usuários

Art. 35. Os preços dos serviços são livres, devendo ser justos, equânimes e não discriminatórios, podendo variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos Usuários, observado o disposto no art. 57 do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações.

§ 1º A prestadora é responsável pela divulgação e esclarecimento ao público dos valores praticados junto aos seus Usuários na prestação do SMP.

§ 2º A prestadora pode oferecer descontos nos preços ou outras vantagens ao Usuário, de forma isonômica, vedada a redução de preços por critério subjetivo e observado o princípio da justa competição.

§ 3º As chamadas de longa distância, nacional ou internacional, originadas ou terminadas na rede da Prestadora de SMP, a cobrar ou não, estarão sujeitas às Normas e tarifas ou preços do STFC.

§ 4º É vedado à prestadora instituir a cobrança de qualquer valor de seus Usuários nas seguintes hipóteses:

I - na originação de Chamadas a Cobrar;

II - na originação de chamadas nas quais seja obrigatória a seleção de prestadora;

III - na originação de chamadas franqueadas.

§ 5º O disposto no § 4º não exclui o direito da prestadora receber:

I - a remuneração pelo uso de sua rede;

II - a remuneração devida pela utilização da Estação Móvel fora de sua Área de Mobilidade.

Art. 36. Aplicam-se ao SMP as vedações de aumento arbitrário de preços e a repressão à prática prejudicial à competição, bem como ao abuso do poder econômico, nos termos da legislação própria.

Art. 37. Visando a preservação da justa equivalência entre a prestação do serviço e sua remuneração, os preços dos serviços podem ser reajustados, observados os índices e periodicidade previstos no contrato de Prestação do SMP.

Art. 38. Os valores correspondentes ao uso do SMP, efetuado por Usuário por meio de outra prestadora, são a ele faturados pela prestadora à qual o Usuário está contratualmente vinculado, segundo os critérios e valores previstos no Plano de Serviço de sua opção, conforme previsto no art. 25, inciso VII.

Parágrafo único. Os critérios e valores previstos neste artigo podem ser diferenciados por prestadora.

Art. 39. O Usuário poderá solicitar a comparação entre o valor gasto nos últimos três meses em seu Plano de Serviço com relação ao valor do gasto que teria, nos respectivos meses, em outros Planos de Serviço de sua Prestadora do SMP a qual se encontra vinculado.

Parágrafo único. Esta comparação será gratuita uma vez a cada seis meses, por meio de relatório detalhado. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 39-A. Caso haja chamadas sucessivas, consideradas estas as efetuadas entre o mesmo Código de Acesso de origem e de destino, e o tempo compreendido entre o final de uma chamada e o início da seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, devem ser consideradas como sendo uma única chamada, sem prejuízo da regra aplicável nos arts. 55, III, e 65, III. (Incluído pela Resolução nº 604, de 27 de novembro de 2012)

Seção III

Dos Prazos de Permanência

Art. 40. A prestadora do Serviço Móvel Pessoal poderá oferecer benefícios aos seus Usuários e, em contrapartida, exigir que os mesmos permaneçam vinculados à prestadora por um prazo mínimo. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º Os benefícios referidos no **caput**, os quais deverão ser objeto de instrumento próprio, firmado entre a prestadora e o Usuário, poderão ser de dois tipos:

a) Aquisição de Estação Móvel, em que o preço cobrado pelo aparelho terá um valor abaixo do que é praticado no mercado; ou

b) Pecuniário, em que a prestadora oferece vantagens ao Usuário, em forma de preços de público mais acessíveis, durante todo o prazo de permanência.

§ 2º Os referidos benefícios poderão ser oferecidos de forma conjunta ou separadamente, a critério dos contratantes.

§ 3º O benefício pecuniário deve ser oferecido também para Usuário que não adquira Estação Móvel da prestadora.

§ 4º O instrumento a que se refere o § 1º não se confunde com o Termo de Adesão a Plano de Serviço aderido pelo Usuário, sendo de caráter comercial e será regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor—Lei nº 8.078/1990, devendo conter claramente os prazos dos benefícios, bem como os valores, com a respectiva forma de correção.

§ 5º Caso o Usuário não se interesse por nenhum dos benefícios acima especificados oferecidos, poderá optar pela adesão a qualquer Plano de Serviço, tendo como vantagem o fato de não ser a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

§ 6º Caso o Usuário não se interesse especificamente pelo benefício concedido para a aquisição de Estação Móvel, poderá adquiri-la pelo preço de mercado.

§ 7º O Usuário pode se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela prestadora.

§ 8º No caso de desistência dos benefícios por parte do Usuário antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, poderá existir multa de rescisão, justa e razoável, devendo ser proporcional ao tempo restante para o término desse prazo final, bem como ao valor do benefício oferecido, salvo se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora cabendo à Prestadora o ônus da prova da não procedência do alegado pelo Usuário.

§ 9º O tempo máximo para o Prazo de Permanência é de 12 (doze) meses.

§ 10. A informação sobre a permanência a que o Usuário estará submetido, caso opte pelo benefício concedido pela prestadora, deverá estar explícita, de maneira clara e inequívoca, no instrumento próprio firmado entre a prestadora e o Usuário.

§ 11. O instrumento contratual assinado deverá conter o número do Plano de Serviço aderido pelo Usuário, conforme homologado pela Anatel.

Capítulo II

Dos Planos Pós-Pagos de Serviço

Seção I

Regras Gerais

Art. 41. A prestadora pode estabelecer Planos Pós-Pagos de Serviço, observado o disposto neste Regulamento.

Art. 42. O documento de adesão do Usuário a Plano Pós-Pago de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - a descrição do seu objeto;

II - o Código de Acesso do Usuário;

III - o Plano de Serviço de opção do Usuário;

IV - os dados pessoais do Usuário incluindo, no mínimo:

a) nome completo;

b) número do documento de identidade;

c) número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, se o Usuário estiver incluído neste cadastro;

d) endereço.

Art. 43. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados são estabelecidos no Plano de Serviço de opção do Usuário.

Art. 44. A entrega do documento de cobrança ao Usuário, constituído de demonstrativos e faturas dos serviços prestados, deve ocorrer pelo menos 5 (cinco) dias antes do seu vencimento. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º Os documentos de cobrança devem ser apresentados de maneira clara, explicativa e indevidável discriminando o tipo e a quantidade de cada serviço prestado ao Usuário.

§ 2º A prestadora pode lançar no documento de cobrança, desde que de forma clara e explícita, os valores devidos em função da exploração de serviços de valor adicionado, bem como de outras comodidades ou facilidades relacionadas com o serviço autorizado.

§ 3º A inclusão, na cobrança, de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações, depende de prévia autorização do Usuário.

§ 4º A qualquer tempo, o Usuário poderá requerer, sem ônus, outro documento de cobrança, que contenha exclusivamente valores correspondentes à prestação do SMP.

§ 5º A prestadora deve oferecer ao Usuário no mínimo seis possíveis datas para efetuar seus pagamentos mensais.

§ 6º Havendo concordância do Usuário, os demonstrativos e faturas do serviço de duas ou mais Estações Móveis podem ser apresentados em um único documento de cobrança, agrupando seus Códigos de Acesso.

Art. 45. A Prestadora deve apresentar ao Usuário a cobrança dos valores relativos aos serviços prestados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º A cobrança de serviço prestado em prazo superior ao estabelecido no **caput** deve ocorrer em fatura separada, salvo manifestação em contrário por parte do Usuário, sem acréscimo de encargos, e a forma de pagamento ser objeto de negociação prévia entre a prestadora e o Usuário.

§ 2º Na negociação a que se refere o § 1º, a prestadora deve ofertar a possibilidade de parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

§ 3º O prazo para cobrança de chamada de outro serviço de telecomunicações em fatura do SMP segue a norma do respectivo serviço.

§ 4º Para Usuários com Planos de Serviço de franquias em minutos, a cobrança referida no **caput** deverá considerar os minutos não utilizados da franquia no período em que a chamada foi realizada.

Art. 46. É admitido o faturamento conjunto dos serviços de telecomunicações executados por outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo utilizados por Usuário do SMP.

§ 1º As prestadoras de SMP que pactuarem acordos para faturamento conjunto são obrigadas a estender as condições da avença de forma equivalente às demais interessadas.

§ 2º O disposto no parágrafo anterior se aplica ao faturamento conjunto de serviços de telecomunicações distintos prestados por uma mesma prestadora.

Art. 47. A Prestadora de SMP deve permitir o pagamento parcial do débito, mediante contestação. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 48. O documento de cobrança deve permitir ao Usuário o pagamento da fatura em qualquer dos locais indicados pela prestadora, que devem estar convenientemente distribuídos na localidade. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 49. As chamadas de SMP a cobrar podem ser faturadas em documento de cobrança de terceiro, desde que o mesmo autorize.

Art. 50. O Usuário do SMP deverá receber aviso do não pagamento de débito, objeto de documento de cobrança de prestação de serviço, de periodicidade regular. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Parágrafo único. Todos os avisos de cobrança devem alertar para a existência de débito vencido e os prazos para suspensão parcial, suspensão total e cancelamento do serviço.

Art. 51. Havendo situação de inadimplência, a prestadora pode tomar as seguintes providências: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I – transcorridos 15 (quinze) dias do vencimento da conta de serviços: suspender parcialmente o provimento do serviço, com bloqueio das chamadas originadas e das chamadas terminadas que importem em débito para o Usuário;

II – transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial: suspender totalmente o provimento do serviço, inabilitando-o a originar e receber chamadas;

III – transcorridos 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total do provimento do serviço: desativar definitivamente a Estação Móvel do Usuário e rescindir o Contrato de Prestação do SMP.

§ 1º As providências previstas nos incisos I, II e III devem ser precedidas de aviso ao Usuário, comunicando-o:

I – do direito de receber o relatório detalhado de serviços;

II – da possibilidade, forma e prazo para contestação do débito;

III – da sanção a que está sujeito na ausência de contestação.

§ 2º Quando da suspensão total do provimento do serviço é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço.

§ 3º É vedada a inclusão de registro de débito do Usuário em sistemas de proteção ao crédito antes da rescisão do Contrato de Prestação do SMP prevista no inciso III deste artigo, podendo a Prestadora, após rescindido o contrato de prestação de serviço, por inadimplência, incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que notifique ao Usuário por escrito com antecedência de 15 (quinze) dias.

§ 4º No caso de cobrança conjunta, as sanções somente podem atingir o provimento dos serviços na modalidade e prestadora em que for constatada a inadimplência do Usuário, dando-se continuidade normal à prestação das demais modalidades e prestações de serviço.

§ 5º O previsto no parágrafo anterior não se aplica quando o Usuário estiver inadimplente perante a sua Prestadora de SMP.

§ 6º É direito do Usuário, durante o período de suspensão parcial do serviço, originar chamadas que não importem em débitos para o Usuário, incluindo-se chamadas originadas a cobrar, e aquelas destinadas aos serviços públicos de emergência previstos no art. 19.

Art. 52. Caso o Usuário inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato de Prestação do SMP a prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 53. O Usuário tem direito de, gratuitamente, requerer da sua prestadora informações quanto a registros de inadimplência relativos a sua pessoa, bem como exigir dela a retificação dos mesmos após o pagamento do débito e respectivos encargos. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Seção II Do Plano Básico de Serviço

Art. 54. A prestadora deve estabelecer Plano Básico de Serviço, para pagamento após a prestação do serviço mediante faturamento mensal. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º O plano previsto no **caput** deve ser uniforme para toda a Área de Prestação e de oferta obrigatória a todos os interessados, ressalvada a hipótese do art. 24.

§ 2º Nenhum outro Plano de Serviço pode ser ofertado pela prestadora sem que esta tenha à disposição o Plano Básico de Serviço.

Art. 55. O Plano Básico de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes características: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I – possibilitar comunicações telefônicas pela Estação Móvel do Usuário;

II – prazos de carência de 12 (doze) meses para alteração do plano pela prestadora;

III – no faturamento dos valores devidos pelo Usuário deverão ser considerados os seguintes limites:

a) unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;

b) tempo inicial de tarifação: 30 (trinta) segundos;

c) chamadas faturáveis: somente são faturáveis as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos;

IV – a discriminação individualizada dos seguintes valores cobrados do Usuário:

a) Habilitação;

b) Assinatura;

c) Valor de Comunicação 1 – VC1;

d) Adicional por Chamada – AD;

v – periodicidade mensal nas cobranças, no mínimo;

VI – ausência de cláusula que estabeleça o valor máximo da conta mensal de serviços.

§ 1º É vedada a inclusão no Plano Básico de Serviço de cláusula que inclua tempo de utilização cuja remuneração não obedeça ao disposto no inciso III e esteja incluída nos valores fixos devidos pelo Usuário.

§ 2º O Valor de Comunicação para as chamadas destinadas a Usuários do SMP ou do SMC, associados à área geográfica interna à Área de Registro de origem da chamada, será fixado livremente pela prestadora.

§ 3º Os valores mencionados no inciso IV podem variar dentro de uma mesma Área de Prestação através da concessão de descontos de forma não discriminatória.

§ 4º Caso haja chamadas sucessivas com duração superior a 3 (três) segundos e inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre o mesmo Código de Acesso de origem e de destino, e o tempo compreendido entre o final de uma chamada e o início da chamada seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, os tempos das chamadas devem ser somados, considerando-se, para aplicação do disposto no inciso III, o somatório do tempo das chamadas como sendo uma única ligação. (Revogado pela Resolução nº 604, de 27 de novembro de 2012)

Seção III Dos Planos Pós-Pagos Alternativos de Serviço

Art. 56. A Autorizada pode estabelecer Planos Pós-Pagos Alternativos de Serviço, com estrutura, critérios e valores diferentes do Plano Básico de Serviço, que devem se constituir em opção aos seus Usuários ou pretendentes Usuários, vedada a discriminação de tratamento. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Parágrafo único. É facultado à prestadora, a qualquer tempo, deixar de comercializar Plano Alternativo de Serviço, devendo observar, quanto aos contratos vigentes, as limitações previstas no inciso IX do art. 25 e no § 3º do art. 27.

Capítulo III

Dos Planos Pré-Pagos de Serviço

Seção I

Das Regras Gerais

Art. 57. A prestadora pode estabelecer Planos Pré-Pagos de Serviço, observado o disposto neste Regulamento.

Parágrafo único. É vedado à prestadora recusar o atendimento de solicitações de adesão a seus Planos Pré-Pagos de Serviço, mesmo nas hipóteses previstas no art. 24. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 58. A adesão do Usuário a Plano Pré-pago de Serviço deve ser precedida de seu cadastramento, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I - nome completo;

II - número do documento de identidade ou número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa física;

III - número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica;

IV - endereço completo.

§ 1º O documento de adesão a Plano Pré-pago de Serviço deve conter, no mínimo:

a) a descrição do seu objeto;

b) o Código de Acesso do Usuário;

c) o Plano de Serviço de opção do Usuário;

d) os dados pessoais do Usuário incluindo, no mínimo, as informações do **caput**, comprovadas por apresentação de originais ou cópia autenticada junto à prestadora.

§ 2º A prestadora deve entregar cópia do documento de adesão ao Usuário.

§ 3º O Usuário que se negar a atualizar seus dados cadastrais poderá ter seu serviço suspenso até que a situação se regularize.

Art. 59. Constitui direito do Usuário de Planos Pré-Pagos de Serviço utilizar os créditos existentes junto a sua prestadora de SMP para remunerar a prestadora de Longa Distância por ele selecionada, bem como para originar ou receber chamadas fora de sua Área de Registro.

§ 1º Caberá às prestadoras pactuar acordos para prover as soluções necessárias ao exercício do direito previsto no **caput**.

§ 2º Os acordos previstos no parágrafo anterior devem prever remuneração específica devida à Prestadora do SMP pelos custos operacionais relativos decorrentes da aplicação do **caput**.

§ 3º As prestadoras de SMP que pactuarem acordos previstos no § 1º são obrigadas a estender as condições da avença de forma equivalente às demais interessadas.

§ 4º O disposto no parágrafo anterior se aplica à utilização de créditos para custear serviços de telecomunicações distintos prestados por uma mesma prestadora.

Art. 60. Os serviços de valor adicionado podem ser ofertados aos Usuários, a critério da prestadora, em bases não discriminatórias.

Art. 61. Nos Planos Pré-Pagos de Serviço o pagamento deve ser realizado antecipadamente, mediante a Inserção de Créditos pelo Usuário, que passa a poder utilizá-los em suas chamadas. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 62. Os créditos podem estar sujeitos a prazo de validade. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º A prestadora pode oferecer créditos com qualquer prazo de validade desde que possibilite ao Usuário a aquisição de créditos, de valores razoáveis, com o prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias.

§ 2º A Prestadora deve oferecer, no mínimo, em suas lojas próprias, créditos com validade de 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias.

§ 3º Sempre que o Usuário inserir novos créditos a saldo existente, a prestadora deverá revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante pelo maior prazo, entre o prazo dos novos créditos inseridos e o prazo restante do crédito anterior.

§ 4º No caso de inserção de novos créditos, antes do prazo previsto para rescisão do contrato, os créditos não utilizados e com prazo de validade expirado serão revalidados pelo mesmo prazo dos novos créditos adquiridos.

§ 5º O Usuário deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do crédito existente bem como do prazo de validade, de forma gratuita.

§ 6º O Usuário deve ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar.

§ 7º A Prestadora deve disponibilizar em seu Centro de Atendimento opção de consulta ao saldo de créditos do Usuário e respectivo prazo de validade, de forma gratuita, em todas as solicitações do Usuário.

§ 8º Durante o prazo de validade dos créditos, a originação ou recebimento de chamadas que não importem em débitos para o Usuário não podem ser condicionados à existência de créditos ativos.

Art. 63. A suspensão parcial ou total da prestação do serviço obedece ao disposto neste artigo. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º Esgotado o prazo de validade, o serviço pode ser suspenso parcialmente, com bloqueio para chamadas originadas, bem como para o recebimento de Chamadas a Cobrar, permitida a originação, inclusive de chamadas a cobrar, e o recebimento de chamadas que não importem em débitos para o Usuário pelo prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

§ 2º Vencido o prazo previsto no parágrafo anterior, o serviço poderá ser suspenso totalmente, com o bloqueio para o recebimento de chamadas pelo prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

§ 3º Vencido o prazo previsto no parágrafo anterior, o contrato de prestação do SMP pode ser rescindido pela prestadora.

§ 4º Enquanto durarem os bloqueios previstos nos parágrafos anteriores, deve ser permitido ao Usuário originar chamada para a prestadora para ativar novos créditos, bem como para acessar serviços públicos de emergência previstos no art. 19.

Seção II

Do Plano de Referência de Serviço

Art. 64. Nenhum Plano Pré-Pago de Serviço pode ser ofertado pela prestadora sem que esta tenha à disposição o Plano de Referência de Serviço, de pagamento antecipado, de oferta obrigatória a todos os interessados. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 65. O Plano de Referência de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes características: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I - possibilitar comunicações telefônicas pela Estação Móvel do Usuário;

II - prazos de carência de 12 (doze) meses para alteração do plano pela prestadora;

III - na prestação do serviço, devem ser observados os seguintes limites:

a) unidade de tempo de cobrança: 6 (seis) segundos;

b) tempo inicial de cobrança: 30 (trinta) segundos;

c) chamadas faturáveis: somente são faturáveis as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos;

IV - a discriminação individualizada dos seguintes valores cobrados do Usuário:

a) Habilitação;

b) Assinatura;

c) Valor de Comunicação 1 - VC1;

d) Adicional por Chamada - AD.

§ 1º É vedada a inclusão no Plano de Referência de Serviço, de cláusula que inclua tempo de utilização cuja remuneração não obedeça ao disposto no inciso III e esteja incluída nos valores fixos devidos pelo Usuário.

§ 2º O Valor de Comunicação para as chamadas destinadas a Usuários, do SMP ou do SMC, associados à área geográfica interna à Área de Registro de origem da chamada, será fixado livremente pela prestadora.

§ 3º Os valores mencionados no inciso IV podem variar dentro de uma mesma Área de Prestação através da concessão de descontos de forma não discriminatória.

§ 4º Caso haja chamadas sucessivas com duração superior a 3 (três) segundos e inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre o mesmo Código de Acesso de origem e de destino, e o tempo compreendido entre o final de uma chamada e o início da chamada seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, os tempos das chamadas devem ser somados, considerando-se, para aplicação do disposto no inciso III, o somatório do tempo das chamadas como sendo uma única ligação. (Revogado pela Resolução nº 604, de 27 de novembro de 2012)

Seção III

Dos Planos Pré-Pagos Alternativos de Serviço

Art. 66. A Autorizada pode estabelecer Planos Pré-Pagos Alternativos de Serviço com estrutura, critérios e valores diferentes do Plano de Referência de Serviço, que devem se constituir em opção aos seus Usuários ou pretendentes Usuários, vedada a discriminação de tratamento. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Parágrafo único. É facultado à prestadora, a qualquer tempo, deixar de comercializar Plano Pré-Pago Alternativo de Serviço, devendo observar, quanto aos contratos vigentes, as limitações previstas no inciso IX do art. 25 e no § 3º do art. 27.

Capítulo IV

Dos Planos Alternativos de Serviço para Atendimento Específico

Capítulo IV

Dos Planos de Serviço para Atendimento Específico

(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 67. A Prestadora deve disponibilizar Plano Alternativo de Serviço, tanto Pós-pago quanto Pré-pago, para atendimento específico de pessoas portadoras de deficiência auditiva e da fala.

Art. 67. A Prestadora deve disponibilizar Plano de Serviço, tanto pós-pago quanto pré-pago, para atendimento específico de pessoas portadoras de deficiência auditiva e da fala. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014) (Revogado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016)

Parágrafo único. O plano previsto no **caput** deve garantir ao Usuário o acesso ao SMP a preços razoáveis. (Revogado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016)

Capítulo V

Da Contestação de Débitos

Art. 68. O Usuário pode questionar os débitos contra ele lançados mediante contestação dirigida à prestadora. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º A contestação de débitos pode ser apresentada pessoalmente pelo Usuário, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, podendo valer-se de qualquer meio de comunicação à distância.

§ 2º A contestação feita pelo Usuário deve receber o tratamento previsto no § 3º do art. 15.

§ 3º A prestadora deve responder os questionamentos previstos neste artigo no prazo de até 30 (trinta) dias contados da contestação.

§ 4º A resposta às contestações de débito será feita obrigatoriamente por escrito, a menos que o Usuário opte expressamente por outro meio.

Art. 69. Nos Planos Pós-Pagos de Serviço a contestação dos débitos deve ser efetuada no prazo de até 90 (noventa) dias contado da data de vencimento da conta impugnada. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º Formulada a contestação do débito, fica suspensa a fluência dos prazos previstos nos incisos I a III do art. 51 até que o Usuário seja notificado da decisão da prestadora.

§ 2º Havendo contestação de apenas parte do débito, a suspensão dos prazos prevista no parágrafo anterior só ocorre se o Usuário efetuar o pagamento da parte incontroversa.

Art. 70. Nos Planos Pré-Pago de Serviço, a contestação dos débitos, deve ser efetuada no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento do relatório detalhado de serviços, previsto no art. 7º. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 71. A devolução de valores cobrados indevidamente deve ocorrer em até 30 dias após a contestação da cobrança indevida. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I – para Plano Pós-pago de Serviço, na próxima fatura ou por outro meio escolhido pelo Usuário;

II – para Plano Pré-pago de Serviço, por meio de créditos com validade mínima de 30 dias ou por outro meio escolhido pelo Usuário.

Parágrafo único. Sem prejuízo do disposto no art. 9º, os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos em valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, acrescidos de correção monetária e juros legais.

TÍTULO IV

DAS REDES DE TELECOMUNICAÇÕES

Capítulo I

Das Disposições Gerais

Art. 72. A Implantação e funcionamento de Redes de Telecomunicações destinadas a dar suporte à prestação do SMP devem observar o disposto no Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e no Regulamento Geral de Interconexão bem como o constante deste Título.

Art. 73. As redes de telecomunicações e plataformas associadas ao SMP devem fazer uso de tecnologias e sistemas cujas estruturas de sincronismo, sinalização, numeração, comutação e encaminhamento, entre outras, possam prover convergência com rede de STFC, observado o disposto na regulamentação.

Capítulo II

Da Remuneração de Redes de Telecomunicações

Art. 74. A remuneração pelo uso das redes deve ser pactuada entre as prestadoras, observado o disposto no art. 152 da LGT e na regulamentação.

Parágrafo único. A Anatel estabelecerá em norma específica critérios e condições para pactuação da remuneração pelo uso das redes do SMP.

Capítulo III

Do Atendimento a Usuário Visitante

Art. 75. É obrigatório que a rede da Prestadora de SMP possibilite o atendimento de seus Usuários em todas as localidades atendidas por ela, em sua Área de Prestação, inclusive na condição de visitantes, respeitado o padrão de tecnologia utilizado na área visitada.

Parágrafo único. Planos Alternativos de Serviço podem estipular exceções ao disposto no **caput**.

Art. 76. As prestadoras de SMP que pactuarem acordos de atendimento a Usuários Visitantes de outras Áreas de Prestação são obrigadas a estender as condições da avença de forma equivalente às demais prestadoras interessadas, respeitado o padrão de tecnologia utilizado pela prestadora que atender o Usuário Visitante.

§ 1º A obrigatoriedade não se aplica à área geográfica comum às Áreas de Prestação de serviço entre as prestadoras envolvidas.

§ 2º Os acordos previstos no **caput**, bem como suas alterações, devem ser encaminhados à Anatel, no prazo de até 15 (quinze) dias contado de sua formalização, para arquivamento na Biblioteca onde permanecerão à disposição para consulta do público em geral.

TÍTULO V

DAS CARACTERÍSTICAS OPERACIONAIS DO SMP

Capítulo I

Das Disposições Gerais

Art. 77. As prestadoras devem dispor de meios para identificar a existência de fraudes na prestação do SMP, em especial aquelas consistentes na utilização de Estação Móvel sem a regular Ativação utilizando Código de Acesso associado a outra Estação Móvel.

Parágrafo Único. A prestadora deve participar, juntamente com as demais prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, de um sistema de prevenção de fraudes, partilhando os custos e benefícios advindos dessa prevenção.

Art. 78. Em nenhuma hipótese o Usuário será onerado em decorrência de fraudes na prestação do SMP, devendo o serviço ser restabelecido nas mesmas condições pactuadas anteriormente.

§ 1º Não haverá cobrança de assinatura do Usuário de Plano Pós-Pago de Serviço pelo período em que o serviço foi interrompido em decorrência de fraude.

§ 2º Não deverá contar o prazo de validade dos créditos de Usuário de Plano Pré-Pago de Serviço pelo período em que o serviço foi interrompido em decorrência de fraude.

§ 3º O Usuário não será obrigado a alterar seu Código de Acesso, se não desejar, em virtude de fraude.

§ 4º Nos casos em que seja necessária a troca da Estação Móvel, o Usuário terá direito de receber uma nova Estação Móvel, sem qualquer custo, de qualidade igual ou superior à Estação Móvel afetada.

Art. 79. O SMP deve estar disponível a todos os Usuários de forma bidirecional, contínua e ininterruptamente, em todos os Planos de Serviço. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

Art. 80. Deve ser permitido ao Usuário do SMP que a Estação Móvel por ele utilizada receba e origine, automaticamente e em qualquer ponto da Área de Serviço da Prestadora, chamadas de e para qualquer outro Usuário de serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 1º Ao Usuário do SMP deve ser permitido o acesso a todos os serviços, inclusive os serviços especiais, oferecidos pelas prestadoras de serviço de telecomunicações de interesse coletivo, sem qualquer tipo de discriminação ou restrição.

§ 2º A Prestadora de SMP deve assegurar acesso gratuito de seus Usuários aos serviços que são de acesso gratuito nos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, ressalvados aqueles cuja gratuidade constitua atributo de planos de serviço específicos ou de conjunto específico de Usuários.

Art. 81. O Usuário deve ser informado sobre os aspectos relativos às programações incluídas nas facilidades dos Planos de Serviço e eventuais bloqueios na Estação Móvel ou na Central de Comutação e Controle, antes de qualquer ato que indique adesão ao plano.

§ 1º O Usuário deve, ainda, ser informado sobre a faculdade de alteração da programação das facilidades e dos bloqueios.

§ 2º É vedada a cobrança de qualquer valor quando do desbloqueio de Estação Móvel.

Art. 82. A Estação Móvel do Usuário do SMP deve indicar se o mesmo encontra-se em sua Área de Registro ou fora dela.

Art. 82. As prestadoras do SMP devem assegurar que suas redes tenham capacidade de informar por meio da Estação Móvel, inclusive para usuários visitantes, se a Estação está dentro ou fora da sua Área de Registro e, salvo em caso de inviabilidade técnica, em que Área Geográfica definida pelo Código Nacional ela se encontra. (Redação dada pela Resolução nº 679, de 08 de junho de 2017)

Parágrafo único. O disposto no **caput** deve ser definido em norma específica. (Revogado pela Resolução nº 679, de 08 de junho de 2017)

Art. 83. A mudança de padrões de tecnologia promovida por prestadora não pode onerar o Usuário.

Parágrafo único. Havendo incompatibilidade entre a Estação Móvel e os novos padrões tecnológicos a prestadora deve providenciar a substituição da Estação Móvel sem ônus para o Usuário.

Art. 84. As Áreas com Continuidade Urbana, definidas conforme regulamentação, quando contiverem uma ou mais localidades situadas em Áreas de Registro distintas, devem ser aplicadas as mesmas regras e condições de prestação de serviço aplicáveis a uma Área de Registro, inclusive quanto à interconexão de redes.

• V. art. 118 deste Regulamento.

§ 1º Excetuam-se como obrigatoriedade do disposto no **caput** as regras de marcação de chamadas entre localidades de uma mesma Área com Continuidade.

§ 2º A aplicação das regras e condições previstas no **caput** não afasta a aplicação do disposto nos arts. 75 e 76 deste regulamento, relativos ao atendimento de Usuário Visitante.

Capítulo II

Da Seleção de prestadora

Art. 85. O Usuário do SMP, no exercício do seu direito de escolha, deve selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de Longa Distância a cada chamada por ele originada.

§ 1º Considera-se de Longa Distância, quando originada no SMP, a chamada destinada a Código de Acesso associado à área geográfica externa à Área de Registro de origem da chamada.

§ 2º A originação de chamadas por Usuário do SMP deve obedecer a procedimento de marcação estabelecido no Regulamento de Numeração do SMP.

Art. 86. O valor devido pelo Usuário nas chamadas em que houver seleção de prestadora deve ser fixado pela prestadora de STFC de Longa Distância, cabendo a ela a receita correspondente. O disposto neste artigo não exclui o direito da Prestadora de SMP ao recebimento da remuneração devida pelo uso de sua rede, bem como do Adicional por Chamada AD, nas hipóteses e na forma previstas na regulamentação.

Art. 87. A chamada dirigida a Usuário Visitante será tratada como composta por 2 (duas) chamadas distintas.

§ 1º A primeira chamada tem origem no usuário chamador e destino na Área de Registro do Usuário, cabendo seu pagamento ao chamador.

§ 2º A segunda chamada é considerada uma chamada SMP e tem origem na Área de Registro do Usuário e destino no local em que este se encontra, cabendo seu pagamento ao Usuário Visitante.

§ 3º Aplica-se o disposto neste artigo às chamadas reencaminhadas para outro Código de Acesso a pedido do Usuário, sendo que nesta hipótese a segunda chamada tem origem na Área de Registro do Usuário e destino no Código de Acesso para o qual foi reencaminhada a chamada.

Art. 88. A prestadora de SMP tem o direito de selecionar previamente as prestadoras que encaminharão as chamadas de longa distância originadas por Usuário Visitante Internacional.

Capítulo III

Do Sigilo

Art. 89. A prestadora é responsável pela inviolabilidade do sigilo das comunicações em toda a sua rede, bem como pela confidencialidade dos dados e informações, empregando meios e tecnologia que assegurem este direito dos Usuários.

Parágrafo único. As prestadoras devem utilizar todos os recursos tecnológicos para assegurar a inviolabilidade do sigilo das comunicações nos enlaces radioelétricos entre a Estação Rádio Base e a Estação Móvel.

Art. 90. A prestadora deve tornar disponíveis os recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e deve manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações, e zelando para que elas sejam cumpridas, dentro dos estritos limites autorizados.

§ 1º Os equipamentos e programas necessários à suspensão do sigilo devem integrar a plataforma da Prestadora de SMP, que deve arcar com os respectivos custos.

§ 2º Os custos operacionais relacionados a cada suspensão de sigilo poderão ter caráter oneroso.

§ 3º A Anatel deve estabelecer as condições técnicas específicas para disponibilidade e uso dos recursos tecnológicos e demais facilidades referidas neste artigo, observadas as disposições constitucionais e legais que regem a matéria.

Art. 91. Não constitui quebra de sigilo a identificação, pelo Usuário chamado, do Usuário originador da chamada, quando este não opuser restrição à sua identificação.

§ 1º A restrição prevista no **caput** não atinge as ligações destinadas aos Serviços Públicos de Emergência, aos quais deve ser sempre permitida a identificação do Código de Acesso do Usuário originador da chamada.

§ 2º A prestadora poderá oferecer ao Usuário a facilidade de bloqueio das chamadas a ele dirigidas que não trouxeram a identificação do Código de Acesso chamador.

Capítulo IV

Do Atendimento aos Usuários

Art. 92. A prestadora deve tornar disponível ao Usuário o acesso telefônico gratuito ao Centro de Atendimento, bem como informar os endereços dos Setores de Atendimento.

Art. 92. A prestadora deve tornar disponível ao Usuário o acesso telefônico gratuito ao Centro de Atendimento, bem como informar os endereços dos Setores de Relacionamento e de Atendimento e/ou Venda. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º O acesso ao Centro de Atendimento deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o PGMQ-SMP.

§ 1º O acesso ao Centro de Atendimento deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o RGQ-SMP. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

§ 2º A gratuidade prevista no **caput** inclui as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional.

§ 3º As informações referentes aos endereços dos Setores de Atendimento, Setores de Relacionamento e os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento devem ser disponibilizadas no Contrato de Prestação do SMP, conforme o art. 21, e na página da prestadora na Internet.

§ 3º As informações referentes aos endereços dos Setores de Relacionamento e os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento devem ser disponibilizadas no Contrato de Prestação do SMP, conforme o art. 21, e na página da prestadora na Internet. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

Art. 93. O Centro de Atendimento deve estar adaptado de forma a permitir o acesso gratuito de Usuários portadores de deficiência auditiva e da fala. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 94. O Usuário deve encaminhar suas reclamações e comunicar defeitos diretamente à prestadora, a quem cabe providenciar o atendimento e a correção do problema nos prazos estabelecidos no PGMQ-SMP.

Art. 94. O Usuário deve encaminhar suas reclamações e comunicar defeitos diretamente à prestadora, a quem cabe providenciar o atendimento e a correção do problema nos prazos estabelecidos no RGQ-SMP. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 95. A comunicação destinada à Central de Intermediação prevista no Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, deve obedecer aos mesmos critérios e metas de completamento e disponibilidade estabelecidos para o Centro de Atendimento no Art. 6º do PGMQ-SMP. (Revogado pela Resolução nº 509, de 14 de agosto de 2008)

- V. art. 118 deste Regulamento.

- V. Resolução nº 509, de 14 de agosto de 2008, que aprova o Regulamento da Central de Intermediação de Comunicação telefônica a ser utilizada por pessoas com deficiência auditiva ou da fala - CIC.

Art. 96. A prestadora deve disponibilizar ao menos um Setor de Relacionamento por microrregião atendida em sua Área de Prestação, conforme disposto a seguir: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I - em até 18 (dezoito) meses da entrada em vigor deste Regulamento, para microrregiões com população igual ou superior a 200.000 habitantes;

II - em até 42 (quarenta e dois) meses da entrada em vigor deste Regulamento, para microrregiões com população igual ou superior a 100.000 habitantes.

§ 1º Deve ser previsto um Setor de Relacionamento adicional a cada 400.000 habitantes, por microrregião.

§ 2º Os Setores de Relacionamento devem atender aos mesmos requisitos de qualidade definidos para os Setores de Atendimento, conforme estabelecido pelo PGMQ-SMP.

§ 2º Todos os Setores de Relacionamento, bem como os Setores de Atendimento e/ou Venda próprios, devem atender aos requisitos de qualidade definidos pelo RGQ-SMP. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

§ 3º O Setor de Venda pertencente à própria prestadora tem as mesmas obrigações de um Setor de Relacionamento.

§ 3º O Setor de Atendimento e/ou Venda pertencente à própria prestadora tem as mesmas obrigações de um Setor de Relacionamento. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

§ 4º O Setor de Venda de terceiros que efetue Ativação de Estação Móvel, deve encaminhar à prestadora pedidos de rescisão do Contrato de Prestação do SMP apresentados por Usuários, fornecendo comprovante de recebimento.

§ 4º O Setor de Atendimento e/ou Venda de terceiros que efetue Ativação de Estação Móvel, deve encaminhar à prestadora pedidos de rescisão do Contrato de Prestação do SMP apresentados por Usuários, fornecendo comprovante de recebimento. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

§ 5º A desativação da Estação Móvel do Usuário, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SMP a pedido do Usuário, quando solicitada junto a Setor de Venda de terceiros, deve ser efetivada pela prestadora, em até 72 (setenta e duas) horas, e enviada à Estação Móvel a mensagem de texto, a que se refere o § 6º do art. 15, em até 60 (sessenta) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o Usuário, não se aplicando os prazos estabelecidos no § 10 do art. 15 e no § 1º do art. 23.

§ 5º A desativação da Estação Móvel do Usuário, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SMP a pedido do Usuário, quando solicitada junto a Setor de Atendimento e/ou Venda de terceiros, deve ser efetivada pela prestadora, em até 72 (setenta e duas) horas, e enviada à Estação Móvel a mensagem de texto, a que se refere o § 6º do art. 15, em até 60 (sessenta) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o Usuário, não se aplicando os prazos estabelecidos no § 10 do art. 15 e no § 1º do art. 23. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

Capítulo V

Da Instalação e Licenciamento das Estações

Art. 97. A instalação das estações de telecomunicações do SMP deve observar o disposto na regulamentação, em especial no Regulamento de Serviços de Telecomunicações.

Art. 98. Antes de dar início à instalação do sistema, a prestadora deve apresentar à Anatel com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, resumo do projeto de instalação, em formulários padronizados, devidamente preenchidos e assinados por profissional habilitado, acompanhado de Anotação de Responsabilidade Técnica - ART e de qualquer outro documento exigido em norma complementar.

Parágrafo único. Para Estação Rádio Base sujeita à coordenação de freqüências, deve ser apresentado à Anatel por ocasião do cumprimento do previsto no **caput**, o detalhamento do projeto técnico, contendo o respectivo mapa de cobertura e a metodologia utilizada nos cálculos.

Art. 99. Antes do início das alterações e expansões, a prestadora deve apresentar à Anatel resumo dos projetos referentes às alterações e expansões de seu sistema de telecomunicações, em formulários padronizados, devidamente preenchidos e assinados por profissional habilitado, acompanhado de ART e de outros documentos eventualmente exigidos em normas complementares.

Parágrafo único. Para Estações Rádio Base ou Repetidoras do SMP não sujeitas à coordenação de freqüências, é dispensada a apresentação de resumo de projetos referentes às alterações das seguintes características: ângulo de elevação/radiação em até mais ou menos 30º, azimute de radiação em até mais ou menos 30º e altura da antena em relação ao solo em até mais ou menos 30%.

Art. 100. No decorrer do prazo para a instalação do sistema e com a finalidade de testar os equipamentos, a prestadora pode operá-lo em caráter experimental, pelo período de 30 (trinta) dias, desde que solicite à Anatel, com antecedência de 5 (cinco) dias úteis do início dos testes, licença provisória para funcionamento de estação, sendo vedada a operação comercial neste período.

Art. 101. As desativações de Estações Rádio Base devem ser informadas à Anatel, por intermédio de formulário padronizado, até 30 (trinta) dias após a desativação.

Art. 102. A prestadora deve licenciar todas as estações de telecomunicações envolvidas na prestação do SMP.

§ 1º A prestadora deve informar à Anatel o número de Estações Móveis por ela habilitadas para os fins indicados no **caput**.

§ 2º A Estação Rádio Base do SMP somente pode iniciar o funcionamento comercial após licenciamento específico.

§ 3º A Repetidora do SMP deve obedecer aos mesmos procedimentos estabelecidos para as Estações Rádio Base.

§ 4º O Reforçador de Sinais do SMP deve ser caracterizado como equipamento acessório da Estação Rádio Base não sendo objeto de Licença de Funcionamento.

- V. a Lista de Requisitos Técnicos para Produtos de Telecomunicações Categoria I, de 23/07/2012, produto "Reforçador de Sinais

Interno", que definiu a potência máxima de transmissão 2 Watts para a certificação deste produto.

§ 5º Para fins de licenciamento, o conjunto de equipamentos, dispositivos e demais meios, seus acessórios e periféricos, instalados em um mesmo local, destinados à prestação do SMP, quando operados por uma mesma Prestadora, nas subfaixas de radiofrequências definidas na regulamentação do SMP, são considerados como componentes de uma mesma Estação Rádio Base.

Art. 103. A prestadora é responsável por observar as condições de funcionamento das Estações Móveis e Estações Rádio Base das quais seja titular, conforme regulamentação pertinente.

§ 1º A Prestadora de SMP é a única responsável perante a Anatel pelos pagamentos de taxas devidas em razão da Ativação de Estações Móveis.

§ 2º Ao requerimento de emissão da Licença de Funcionamento de Estação, a prestadora deve anexar declaração, firmada por profissional habilitado, de que a estação não submeterá a população a campos eletromagnéticos na faixa de radiofrequência de valores superiores aos limites adotados pela Anatel.

§ 3º A infra-estrutura utilizada pela prestadora na prestação do SMP deve observar as normas técnicas e as leis municipais e estaduais relativas à construção civil e à instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos.

Art. 104. A prestadora deve coordenar as frequências que irá utilizar em suas Estações Rádio Base, com as entidades que possuam estações cujos equipamentos possam afetar ou serem afetados pelas Estações Rádio Base, proporcionando interferência ou restrição à capacidade do sistema.

§ 1º O procedimento de coordenação aplica-se, igualmente, às Estações Rádio Base em operação que pretendam alterar as frequências, a configuração de equipamentos que possam ocasionar interferência potencial, ou seu local de instalação.

§ 2º Em regiões situadas nos limites geográficos de Áreas de Registro ou de Áreas de Prestação a prestadora deve, além dos procedimentos estabelecidos em regulamentação específica:

I - adotar procedimentos para minimizar a penetração do sinal radioelétrico em Área de Registro adjacente, evitando que a Área de Cobertura de cada Estação Rádio Base de sua Área de Registro se sobreponha à cobertura de Área de Registro vizinha;

II - evitar qualquer interferência prejudicial e, caso exista, saná-la imediatamente;

III - dar prioridade à implantação de ERBs setorizadas em detrimento de ERB com sistemas irradiantes omnidirecionais, a fim de minimizar situações de interferência e facilitar o controle, quando de sua existência;

IV - realizar estudos de engenharia acompanhados de predições de cobertura e/ou medições em campo para orientação de seleção de equipamento de transmissão, incluindo os sistemas irradiantes, de forma a restringir, ao máximo possível, as Áreas de Cobertura aos limites de sua Área de Registro;

V - viabilizar a participação, em estudos de engenharia e medições ou ajustes posteriores em campo, das Prestadoras interessadas e, sempre que possível, a de seus fornecedores de infra-estrutura, ressalvado o direito de preservação de informações confidenciais;

VI - disponibilizar, quando solicitado, aos outros interessados os mapas utilizados no planejamento das estações, tais como mapas topográficos e morfológicos geo-referenciados em escalas adequadas, obtidos de ferramentas computacionais de predição e análise, a fim de facilitar o processo de coordenação;

VII - cumprir integralmente as condições acordadas entre as prestadoras para o compartilhamento das radiofrequências durante o processo de coordenação e iniciar um novo processo de coordenação quando necessária alteração de qualquer uma das condições;

VIII - enviar todos os esforços, facilitando o planejamento e buscando uma rápida solução dos casos de coordenação, compartilhamento de espectro e solucionando interferências.

Capítulo VI Do Código de Acesso

Art. 105. O Código de Acesso da Estação Móvel do Usuário expressa a sua identificação na prestação do serviço.

§ 1º A prestadora, exceto por inviabilidade técnica, deve atender ao pedido do Usuário de substituição do seu Código de Acesso, sendo-lhe facultada a cobrança pela alteração.

§ 2º O novo Código de Acesso do Usuário deve possuir, pelo menos, os mesmos serviços associados ao Código de Acesso anterior, ressalvada a hipótese de alteração de Plano de Serviço.

§ 3º A prestadora deve manter cadastro em que conste se a divulgação do Código de Acesso é autorizada pelo Usuário.

Art. 106. A prestadora não pode alterar unilateralmente o Código de Acesso do Usuário sem que seja dada ampla e prévia publicidade da alteração, sem ônus para o Usuário.

§ 1º A alteração do Código de Acesso do Usuário, por iniciativa da prestadora, não pode exceder a uma por triênio, salvo casos especiais, devidamente justificados perante a Anatel.

§ 2º A prestadora deve comunicar ao Usuário a alteração do seu Código de Acesso, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias de sua efetivação.

Art. 107. Em caso de alteração do Código de Acesso, a prestadora deverá observar o disposto no inciso XXI do art. 6º, salvo solicitação em contrário pelo Usuário.

Art. 108. A prestadora deve assegurar o direito do Usuário, de forma onerosa, à portabilidade de Código de Acesso, no prazo e condições definidos na regulamentação.

Art. 109. Os prefixos designados aos códigos de acesso dos Usuários do SMP devem ser cadastrados em banco de dados mantido pela Anatel, por Área de Registro.

TÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 110. Em caso de divergências ou conflitos de regulamentação, as disposições relativas aos conceitos e características do serviço e os direitos dos Usuários se sobrepõem às de caráter procedimental ou operacional, inclusive quanto aos Planos de Serviço e modalidades de pagamento.

Art. 111. ~~O processo de expedição de autorização para exploração do SMP obedece ao disposto no Plano Geral de Autorizações do SMP – PGA-SMP, bem como no Regulamento de Licitação para Concessão, Permissão e Autorização de Serviço de Telecomunicações e de Uso de Radiofrequência.~~

Art. 111. O processo de expedição de autorização para exploração do SMP obedece ao disposto no Plano Geral de Autorizações do SMP - PGA-SMP e no Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020, bem como no Regulamento de Licitação para Concessão, Permissão e Autorização de Serviço de Telecomunicações e de Uso de Radiofrequência, aprovado pela Resolução nº 65, de 29 de outubro de 1998. (Redação dada pela Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020)

Art. 112. A Anatel editará, entre outros, em complementação a este Regulamento, os seguintes instrumentos normativos aplicáveis ao SMP:

I - norma que disponha sobre as obrigações das prestadoras do SMP quanto às informações que devem ser encaminhadas à Anatel;

II - norma que disponha sobre a remuneração pelo uso das redes do SMP;

III - norma que disponha sobre os critérios para fixação de valor nas chamadas entre o STFC e o SMP, bem como de longa distância nacional originadas ou terminadas no SMP;

IV - o Plano Geral de Metas de Qualidade do SMP;

V - o Plano Geral de Autorizações do SMP;

VI - regulamento dispondo sobre numeração no âmbito do SMP;

VII - regulamento dispondo sobre os critérios de identificação de elementos de sistemas móveis;

VIII - regulamento dispondo sobre as condições de uso de radiofrequências nas faixas destinadas ao SMP.

Art. 113. Aplicam-se à prestadora as sanções previstas na regulamentação vigente por ocasião de infração e, na sua ausência, aquelas previstas no Termo de Autorização.

Art. 114. O procedimento de adaptação dos instrumentos de concessão e autorização, previsto no art. 214, V e VI da LGT, obedece ao disposto na norma específica editada para tal fim.

TÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 115. Enquanto não for editado o plano previsto no art. 10, inciso XV, deve ser observado o disposto no Plano de Contas Padrão para os Serviços Públicos de Telecomunicações aprovado pela Portaria nº 71, de 26 de fevereiro de 1985 do Ministério das Comunicações e subseqüentes alterações.

Art. 116. Até a emissão de regulamentação específica as prestadoras do SMP devem oferecer aos Usuários, na forma prevista no art. 19 deste Regulamento, acesso destinado aos seguintes serviços públicos de emergência.

I - polícia militar e civil;

II - corpo de bombeiros;

III - serviço público de remoção de doentes (ambulância);

IV - serviço público de resgate a vítimas de sinistros;

V - defesa civil.

Art. 117. O oferecimento de chamadas a cobrar terminadas no SMP para os Planos Pré-Pagos de Serviço, para os casos de chamadas originadas e terminadas em uma determinada Área de Registro, deverá ser implementado pela prestadora de SMP até 31 de março de 2004.

Parágrafo único. O oferecimento de chamadas a cobrar terminadas no SMP para os Planos Pré-Pagos de Serviço, para todos os casos de chamadas, deverá ser implementado pela prestadora de SMP até 30 de junho de 2004.

Art. 118. Serão exigíveis no prazo de 4 (quatro) meses contados a partir da entrada em vigor deste Regulamento as disposições contidas nos seguintes artigos:

I - art. 84;

II - inciso XVIII do art. 10 e art. 95.

Art. 118. Serão exigíveis no prazo de 4 (quatro) meses, contados a partir da entrada em vigor deste Regulamento, as disposições contidas em seu art. 84. (Redação dada pela Resolução nº 491, de 12 de fevereiro de 2008)

~~Art. 119. Serão exigíveis no prazo de 6 (seis) meses, contados a partir da entrada em vigor de regulamentação específica sobre as centrais de intermediação de comunicação telefônica, a serem utilizadas por pessoas portadoras de deficiência auditiva e de fala, as disposições contidas no inciso XVIII do art. 10 e no art. 95, ambos deste Regulamento. (Incluído pela Resolução nº 491, de 12 de fevereiro de 2008) (Revogado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016)~~

RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007

Aprova o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 712, de 19 de maio de 2006, publicada no Diário Oficial da União do dia 26 de maio de 2006;

CONSIDERANDO deliberação tomada em Reunião nº 455, de 11 de outubro de 2007;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 53500.020640/2004;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do anexo, o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG

Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007

REGULAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS ASSINANTES DOS SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA

CAPÍTULO I

Das Disposições Gerais

Art. 1º Este Regulamento estabelece normas básicas de proteção e defesa dos direitos dos assinantes dos serviços de TV a Cabo, Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH) e Especial de TV por Assinatura (TVA), sob a regência da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), da Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, Lei do Serviço de TV a Cabo, e das regulamentações específicas dos mencionados serviços.

Art. 1º Este Regulamento estabelece normas básicas de proteção e defesa dos direitos dos assinantes dos serviços de TV a Cabo, Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH), Especial de Televisão por Assinatura (TVA) e de Acesso Condicionado (SeAC), sob a regência da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), da Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, Lei do Serviço de TV a Cabo, e das regulamentações específicas dos mencionados serviços. (Redação dada pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012)

Parágrafo único. Os serviços compreendidos no **caput** doravante serão denominados serviços de televisão por assinatura.

Art. 2º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições:

Art. 2º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I - Área de Prestação do Serviço (APS): área geográfica definida no ato de outorga de exploração de serviços de televisão por assinatura;

II - Assinante: pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a Prestadora para fruição do serviço;

III - Assinatura: valor pago periodicamente pelo Plano de Serviço contratado;

~~IV - Ativação: procedimento, realizado pela Prestadora, que habilita o Ponto-Principal ou Ponto-Extra, associado ao conversor/decodificador de sinal ou equipamento similar, a operar na rede da Prestadora;~~

IV - Ativação: procedimento realizado pela prestadora que habilita o conversor/decodificador de sinal ou equipamento similar associado a Ponto-Principal ou a Ponto-Extra a operar na rede da Prestadora; (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

V - Centro de Atendimento: setor da Prestadora responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços, que oferece atendimento pessoal, de forma presencial, por Correspondência, telefônico, podendo ainda oferecer atendimento eletrônico ou automático;

~~VI - Correspondência: qualquer forma de comunicação, excluída a telefônica, encaminhada ao Centro de Atendimento, tais como carta, fax, correspondência, ou outra que venha a ser criada; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~VII - Interrupção do Serviço: cessação temporária, total ou parcial, da prestação do serviço; (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

VIII - Plano de Serviço: conjunto de programas ou programações e outras facilidades de serviço contratadas pelo Assinante junto à Prestadora;

IX - Ponto-Principal: primeiro ponto de acesso à programação contratada com a Prestadora instalado no endereço do Assinante;

X - Ponto-Extra: ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação contratada, ativado no mesmo endereço do ponto principal do Assinante;

XI - Ponto-de-Extensão: ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação contratada, ativado no mesmo endereço do Ponto-Principal do Assinante, que reproduz, integral e simultaneamente, sem qualquer alteração, o canal sintonizado no Ponto-Principal ou no Ponto-Extra;

- XII - Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, autorização ou permissão, presta o serviço de televisão por assinatura;
- XIII - Instalação: procedimento que compreende a instalação da rede interna e do conversor/decodificador de sinal ou equipamento similar associado a Ponto-Principal ou a Ponto-Extra, bem como a sua ativação; (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)
- XIV - Programas pagos individualmente: programação avulsa ofertada pela prestadora aos seus assinantes, em horário pré-determinado, cuja contratação ocorre por evento e independe do plano de serviço. (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

CAPÍTULO II

Dos Direitos dos Assinantes

Art. 3º São direitos do Assinante:

Art. 3º São direitos do Assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

- I - acesso aos serviços de televisão por assinatura, com padrões de qualidade e regularidade adequados a sua natureza em sua Área de Prestação de Serviço, conforme condições ofertadas ou contratadas; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- II - liberdade de escolha de sua Prestadora e do Plano de Serviço; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- III - não discriminação quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- IV - prévio conhecimento das condições de contratação, prestação, fidelização e suspensão dos serviços, especialmente, dos preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- V - inviolabilidade e sigilo da comunicação entre Assinante e Prestadora, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- VI - não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- VII - respeito a sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pelas Prestadoras do serviço; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- VIII - obtenção de resposta às solicitações de informações e às reclamações apresentadas junto às Prestadoras do serviço, podendo o Assinante exigir que a resposta seja dada por escrito; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- IX - direito de petição contra as Prestadoras do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- X - reparação dos danos causados pela violação de seus direitos; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XI - adequada prestação do serviço que satisfaça às condições de regularidade, respeito ao atendimento, cumprimento de normas e prazos procedimentais; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XII - acesso às Prestadoras para encaminhamento de reclamações, solicitações de informações e serviços, e sugestões; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XIII - restabelecimento da prestação dos serviços; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- a) em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da quitação dos débitos pendentes; ou (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- b) em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da comprovação da quitação ou de erro de cobrança nos termos da legislação vigente. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XIV - acesso às informações relativas a sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados de prestadores de serviços; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XV - obtenção de informações precisas sobre local e horário de funcionamento dos centros de atendimento das Prestadoras; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XVI - acesso à tramitação e informações por escrito sobre as decisões proferidas e respectiva motivação; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XVII - recebimento do documento de cobrança contendo os dados necessários à exata compreensão do serviço prestado; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XVIII - recebimento adequado dos serviços de instalação, manutenção e retirada dos equipamentos necessários à recepção dos sinais;
- XIX - não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, salvo diante de questão de ordem técnica, para fruição do serviço; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XX - obtenção gratuita de informações sobre os canais e a programação oferecida; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XXI - devolução, em dinheiro, das quantias pagas em decorrência de cobrança indevida, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos aplicados pela prestadora aos valores pagos em atraso; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XXII - suspensão temporária do serviço contratado, quando solicitada, nos termos do disposto no artigo 12; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XXIII - substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados na residência do Assinante e necessários à prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da Prestadora, que impeça a fruição do serviço;
- XXIV - substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados no endereço do Assinante e necessários à prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da Prestadora, que impeça a fruição do serviço; (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)
- XXV - substituição, sem ônus, dos equipamentos da Prestadora instalados na residência do Assinante, necessários à prestação do serviço, em caso de vício ou fato do produto;
- XXVI - substituição, sem ônus, dos equipamentos da Prestadora instalados no endereço do Assinante, necessários à prestação do serviço, em caso de vício ou fato do produto; (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)
- XXVII - comunicação prévia da inclusão do nome do Assinante em cadastros, banco de dados, fichas ou registros de inadimplentes; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XXVIII - rescindir, antecipadamente, sem ônus, o contrato quando constatado descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora; e (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XXIX - ter acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento da Prestadora, em até 10 (dez) dias. (Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

CAPÍTULO III

Dos Deveres dos Assinantes

Art. 4º São deveres dos Assinantes:

Art. 4º São deveres dos Assinantes, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

- I - utilização adequada dos serviços e equipamentos fornecidos pela Prestadora, procedendo com lealdade e boa-fé;
- II - prestação das informações que lhe forem solicitadas relacionadas à fruição do serviço e colaboração para sua adequada prestação, obrigando-se a manter seus dados cadastrais atualizados; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- III - comunicação das irregularidades praticadas pelas Prestadoras às autoridades competentes; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

IV – cumprimento regular das obrigações assumidas em contrato; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)-

V – pagamento pela prestação dos serviços na forma contratada; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

VI - zelar pela integridade dos equipamentos da Prestadora sob sua posse; e

VII – somente adquirir equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, quando aplicável. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

CAPÍTULO IV

Dos Deveres da Prestadora

Art. 5º A Prestadora de serviço de televisão por assinatura está obrigada a:

I - realizar a distribuição dos sinais em condições técnicas adequadas;

II - prover o serviço, não podendo recusar por discriminação de qualquer tipo, àqueles cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, observado o disposto na regulamentação vigente;

III - observar as normas e regulamentos relativos ao serviço;

IV - submeter-se à fiscalização exercida pela Anatel;

V - tornar disponível ao Assinante, quando por ele solicitado e às expensas dele, dispositivo que permita o bloqueio de canais;

VI – a possibilitar ao Assinante a verificação e o pagamento do débito vencido ou vincendo, no Centro de Atendimento ou por meio eletrônico; e

(Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)-

VII – manter, à disposição do Assinante a gravação das chamadas efetuadas ao seu Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data da realização da chamada. (Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Seção I

Das Interrupções do Serviço e das Quedas do Sinal

Art. 6º O Assinante que tiver o serviço interrompido, por tempo superior a 30 (trinta) minutos, deve ser compensado pela Prestadora, por meio de abatimento ou ressarcimento, em valor proporcional ao da Assinatura, correspondente ao período de interrupção. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 1º No caso de programas pagos individualmente, a compensação será feita pelo seu valor integral, independente do período de interrupção. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 2º A duração da interrupção de que trata o caput, o valor e a forma de compensação devem: (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

I – constar no documento de cobrança do mês em que se der a interrupção se esta ocorrer antes da sua emissão; ou (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

II – constar do documento de cobrança do mês subsequente em que se der a interrupção se esta ocorreu após a emissão deste. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 3º A compensação deve ocorrer mediante ressarcimento quando não houver próximo documento de cobrança, salvo se houver débito do Assinante em aberto, ocasião em que o ressarcimento será desconto do débito. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

Art. 7º As manutenções preventivas, ampliações da rede ou quaisquer alterações no sistema, que provocarem queda da qualidade dos sinais transmitidos ou a interrupção do Serviço oferecido pelas Prestadoras, deverão ser realizadas, preferencialmente, em dias úteis e comunicadas aos Assinantes potencialmente afetados, informando a data e a duração da interrupção, com antecedência mínima de 3 (três) dias. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 1º Na situação prevista no caput, as Prestadoras de serviços de televisão por assinatura deverão realizar a compensação ao assinante, nos termos do art. 6º, naquilo que a soma do total de interrupções exceder 24 horas no mês. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 2º A Prestadora deverá comunicar à Anatel, com antecedência mínima de 3 (três) dias, caso a situação prevista no caput puder se prolongar por mais de 24 (vinte e quatro) horas consecutivas. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

Art. 8º As Prestadoras não serão obrigadas a realizar a compensação prevista no art. 6º se comprovarem que a interrupção do Serviço foi causada pelo próprio Assinante. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

Art. 9º O restabelecimento da prestação do serviço não exime a Prestadora do dever de realizar a compensação do período de interrupção no documento de cobrança do mês subsequente ao evento, na forma prevista no art. 6º deste regulamento. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

Art. 10. A Prestadora deve manter registro, por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, com histórico que demonstre os períodos de Interrupção do Serviço, as medidas tomadas para a sua normalização e o respectivo tempo de implementação para o seu efetivo restabelecimento. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

Art. 11. Para apurar o tempo de Interrupção do Serviço e calcular o valor a ser compensado, a Prestadora deve somar todo e qualquer período de Interrupção do Serviço, mesmo nos casos de reparos técnicos, ajustes ou manutenção do sistema, computando-se os períodos de cada canal, aplicando-se às eventuais interrupções os seguintes parâmetros: (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

I – havendo interrupção da transmissão dos sinais, a Prestadora deve realizar a compensação no documento de cobrança do Assinante, nos termos do art. 6º, no valor proporcional ao período em que o serviço não foi prestado; (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

II – devem ser computadas todas as interrupções, independente do horário, da duração ou do número de canais envolvidos; (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

III – o valor da compensação deve ser proporcional ao valor da Assinatura, considerando-se a soma de todos os períodos de interrupção; (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

IV – na definição do valor total da compensação a ser concedida devem ser desconsideradas as sobras de valor inferior a R\$ 0,01 (um centavo); e (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

V – a soma dos períodos de interrupção deve ser calculada por Assinante e na impossibilidade de se determinar os Assinantes atingidos, devem ser beneficiados todos os Assinantes da Área de Prestação do Serviço onde ocorreram as interrupções, nos termos deste regulamento. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 1º A compensação do valor na mensalidade paga pelo Assinante não o impede de buscar, pelas vias legais, o ressarcimento que ainda entenda devido. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 2º A compensação não exime a Prestadora das sanções previstas no contrato de concessão ou termo de autorização e na regulamentação aplicável. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

Seção II

Da Suspensão do Serviço a Pedido do Assinante

Art. 12. O Assinante que estiver adimplente pode requerer à Prestadora, sem ônus, a suspensão do serviço contratado, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

Parágrafo único. A prestadora tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação a que se refere este artigo.

Seção III

Do Atendimento ao Assinante

Art. 13. A Prestadora deve solucionar as reclamações, responder adequadamente aos pedidos de informação ou contestação de débitos recebidos dos Assinantes no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do seu recebimento.

Art. 13. A Prestadora deve solucionar as reclamações e responder adequadamente aos pedidos de informação recebidos dos Assinantes no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do seu recebimento. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Parágrafo único. No caso de reclamações ou pedidos de informação recebidos por Correspondência, o prazo máximo é de 10 (dez) dias úteis.

Art. 14. A Prestadora deve manter na Área de Prestação do Serviço, pelo menos, um Centro de Atendimento que ofereça atendimento pessoal, de forma presencial, por Correspondência e telefônico. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º O atendimento pessoal, de forma presencial, ao Assinante, deve:

- a) estar disponível, pelo menos, nas localidades onde exista ponto de venda do serviço ofertado pela Prestadora; e
- b) ser prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação, em especial: b) ser prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e encaminhar para solução qualquer solicitação, em especial: (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

I – contestação de débitos;

II – solicitação de reparo;

III – emissão de segunda via do documento de cobrança;

IV – restabelecimento do serviço; e

V – correção de endereço e outros dados.

§ 2º O atendimento, quando por sistema, deve ser prestado por sistema devidamente qualificado para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação.

§ 3º O acesso telefônico, para os Assinantes, ao Centro de Atendimento deve estar acessível diariamente, no mínimo, das 9h às 21h, e ser:

I – gratuito para recebimento de reclamações; e

II – gratuito ou a custo de ligação local para os demais atendimentos telefônicos.

§ 4º No atendimento telefônico, a opção de acesso a telefonista ou atendente deve estar sempre disponível ao assinante.

§ 5º Imediatamente após opção de falar com atendente, a Prestadora deve inserir a seguinte mensagem: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo Assinante". (Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011)

Art. 15. Toda reclamação, solicitação de serviços, pedido de rescisão ou providência dirigidos ao Centro de Atendimento deve receber um número de registro sequencial nos sistemas da Prestadora, que será sempre informado ao assinante, logo no início do atendimento.

Art. 15. Toda reclamação, solicitação de serviços, pedido de rescisão ou de providências dirigidos ao Centro de Atendimento deve receber um número de registro sequencial nos sistemas da Prestadora, que será informado ao Assinante no início do atendimento pela URA (Unidade de Resposta Automática), quando existente, ou pelo atendente. (Redação dada pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Parágrafo único. Ao Assinante devem ser informados, em campo específico no documento de cobrança, os 5 últimos números de registro sequencial de suas reclamações, solicitação de serviços ou providências.

Parágrafo único. Ao Assinante devem ser informados, a qualquer momento e sempre que solicitados, inclusive por escrito, os números de registro sequencial e a respectiva descrição de suas reclamações, solicitações de serviços ou providências, relativos aos últimos 24 (vinte e quatro) meses. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

Seção IV

Dos Valores Cobrados

Seção IV

Da Cobrança dos Serviços

(Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

Art. 16. O documento de cobrança deve conter os dados necessários à exata compreensão dos valores cobrados pelos serviços prestados, ser inviolável e redigido de maneira clara, inteligível, ordenada e dentro de padrão uniforme em toda a Área de Prestação do Serviço.

Art. 16. O documento de cobrança deve ser inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme para toda a Área de Prestação do Serviço e deve conter os dados necessários à exata compreensão dos serviços prestados, com a discriminação dos valores cobrados, detalhando inclusive aqueles que correspondem à instalação, à programação e a reparos solicitados. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º O Assinante pode optar por receber o documento de cobrança apenas por meio eletrônico.

§ 2º O documento de cobrança deve ser entregue ao Assinante pelo menos 5 (cinco) dias úteis antes da data de seu vencimento.

§ 3º A Prestadora deve informar, no documento de cobrança, as formas de acesso ao Centro de Atendimento.

§ 4º É vedado à Prestadora cobrar do assinante valor relativo à emissão e envio de boleto bancário ou título de cobrança similar. (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

Art. 17. Todo e qualquer valor, além do contratado, instituído pela Prestadora, deve ser previamente informado ao Assinante e expressamente anuído por este em data anterior à sua cobrança. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Parágrafo único. Em qualquer caso, a comunicação enviada ao Assinante deve conter discriminação clara do motivo da nova cobrança e seus valores.

Art. 18. O Assinante tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados pela Prestadora, em até 120 (cento e vinte) dias após o lançamento, não se obrigando a pagamento, ou exigindo a devolução, dos valores que considere indevidos. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º O débito contestado deve ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao assinante, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela Prestadora.

§ 2º Na situação contemplada no **caput**, o contrato não poderá ser rescindido nem o serviço poderá ser interrompido pela Prestadora, sob pena de quebra de cláusula contratual.

§ 3º A Prestadora deve responder à contestação de débito recebida dos Assinantes no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar do seu recebimento.

§ 4º O Assinante que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução dessa quantia, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos aplicados pela Prestadora aos valores pagos em atraso, salvo engano justificável:

a) em dinheiro, em até 15 (quinze) dias úteis, contados da contestação da cobrança indevida; ou

b) a critério do assinante, em crédito na fatura subsequente.

Seção V

Da Rescisão

Art. 19. Para o cancelamento do contrato devem ser disponibilizados ao Assinante os mesmos meios pelos quais se fez a contratação do serviço, tais como carta, fax, correio eletrônico ou outra forma de comunicação que venha a ser utilizada.

Art. 19. Os pedidos de rescisão de contrato devem ser processados de acordo com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicação e com o previsto neste artigo. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º Independentemente do meio pelo qual fez a contratação, o Assinante poderá, por qualquer motivo, rescindir o contrato mediante Correspondência à Prestadora. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 2º A Correspondência pedindo rescisão do contrato deverá ser devidamente subscrita pelo Assinante e conter, no mínimo, as seguintes informações: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I – nome e CPF do Assinante;

II – número de identificação do contrato;

III – endereço da instalação.

§ 3º A cobrança pelo serviço deve cessar em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento do pedido de rescisão, somente podendo ser cobrados dos Assinantes eventuais valores residuais, incluindo multas contratuais, se aplicáveis. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 4º A Prestadora que exceder o prazo previsto no parágrafo anterior deve devolver o excedente cobrado. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 5º A Prestadora deve providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, no endereço do assinante, em prazo com ele acordado, não podendo excedê-lo em mais de 30 (trinta) dias contados da solicitação de desativação do serviço.~~

~~§ 6º A retirada dos equipamentos deve ser realizada pela Prestadora ou terceiro por ela autorizado, sem ônus para o Assinante, podendo este optar por providenciar a entrega dos equipamentos em local indicado pela Prestadora.~~

~~§ 7º Em qualquer hipótese, deve ser dado recibo pela Prestadora ao Assinante declarando o estado em que se encontra o equipamento.~~

~~§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias previsto no § 5º, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos.~~

~~§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

Seção VI Da Cobrança de Débitos

~~Art. 20. A Prestadora deve observar a legislação vigente para cobrança dos encargos decorrentes do contrato celebrado com o assinante. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Art. 21. A Prestadora deve notificar por escrito o Assinante inadimplente, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, acerca da suspensão da prestação do serviço. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Art. 22. Transcorridos 15 (quinze) dias de suspensão da prestação do serviço, por inadimplência, a Prestadora pode rescindir o contrato de prestação de serviço. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º Rescindido o contrato de prestação de serviço, por inadimplência, a Prestadora pode incluir o registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que notifique o Assinante por escrito.~~

~~§ 2º O registro a que se refere o parágrafo anterior somente pode ser efetivado decorridos 15 (quinze) dias do comprovado recebimento da notificação da rescisão contratual pelo assinante.~~

~~§ 3º O valor informado como devido pelo Assinante inadimplente aos Sistemas de Proteção ao Crédito deve ser correspondente ao período usufruído e não pago, incluindo juros e multas contratuais, se aplicáveis.~~

Seção VII Dos Serviços

~~Art. 23. A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.~~

~~Art. 24. Qualquer que seja o plano de serviço contratado, os mecanismos necessários para aquisição de programação ofertada individualmente ou outras facilidades, devem estar sempre à disposição do assinante, desde que a Prestadora ofereça esse serviço.~~

~~Art. 25. A Prestadora deve dar ampla divulgação de cada um de seus planos de serviços e seus respectivos valores, que devem estar disponíveis em página na internet e outro meio de fácil acesso. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Art. 26. Em nenhum caso a Prestadora pode discriminar os serviços oferecidos aos seus Assinantes em razão do plano de serviço contratado. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Art. 27. Ao Assinante deve sempre haver a opção de contratar os serviços da Prestadora sem cláusulas de fidelização. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º O prazo máximo de fidelização, quando houver, deve ser igual ou inferior a 12 (doze) meses. (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~§ 2º As regras de fidelização e os valores dos benefícios dela decorrentes deverão constar expressamente do contrato de prestação de serviços. (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~Art. 28. Qualquer alteração no Plano de Serviço deve ser informada ao Assinante no mínimo 30 (trinta) dias antes de sua implementação, e caso o Assinante não se interesse pela continuidade do serviço, poderá rescindir seu contrato sem ônus.~~

~~§ 1º Caso a alteração mencionada no **caput** implique a retirada de canal do Plano de Serviço contratado, deve ser feita sua substituição por outro do mesmo gênero, ou procedido desconto na mensalidade paga pelo Plano de Serviço contratado, a critério do Assinante.~~

~~§ 2º A Anatel deve ser informada da alteração, mencionada no **caput**, que implique a retirada de canal do Plano de Serviço contratado, no mínimo 30 (trinta) dias antes de sua implementação. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Art. 29. A utilização de Ponto-Extra e de Ponto-de-Extensão, sem ônus, é direito do Assinante, pessoa natural, independentemente do Plano de Serviço contratado, observadas as disposições do art. 30 deste regulamento.~~

- ~~• V. a Resolução nº 508, de 31 de julho de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 30 e 32 e suspendeu a eficácia dos art. 29 deste Regulamento.~~
- ~~• V. a Resolução nº 513, de 29 de setembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.~~
- ~~• V. a Resolução nº 517, de 31 de outubro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.~~
- ~~• V. a Resolução nº 520, de 27 de novembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.~~
- ~~• V. a Resolução nº 525, de 26 de fevereiro de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.~~
- ~~• V. a Resolução nº 526, de 27 de março de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.~~

~~Art. 29. A programação do Ponto-Principal, inclusive programas pagos individualmente pelo Assinante, qualquer que seja o meio ou forma de contratação, deve ser disponibilizada, sem cobrança adicional, para Pontos-Extras e para Pontos-de-Extensão, instalados no mesmo endereço residencial, independentemente do Plano de Serviço contratado. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~Art. 30. Quando solicitados pelo Assinante, a Prestadora poderá cobrar por serviços realizados, relativos a Ponto-Extra, especialmente:~~

- ~~I — a instalação;~~
- ~~II — a Ativação; e~~
- ~~III — manutenção da rede interna.~~

~~Parágrafo único. A cobrança pelos serviços acima mencionados fica condicionada a sua discriminação no documento de cobrança definido no art. 17 deste regulamento.~~

- ~~• V. a Resolução nº 505, de 5 de junho de 2008, que suspendeu a eficácia dos arts. 30, 31 e 32 deste Regulamento.~~
- ~~• V. a Resolução nº 508, de 31 de julho de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 30 e 32 e suspendeu a eficácia dos art. 29 deste Regulamento.~~
- ~~• V. a Resolução nº 513, de 29 de setembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.~~
- ~~• V. a Resolução nº 517, de 31 de outubro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.~~
- ~~• V. a Resolução nº 520, de 27 de novembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.~~
- ~~• V. a Resolução nº 525, de 26 de fevereiro de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste~~

Regulamento.

- V. a Resolução nº 526, de 27 de março de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.

Art. 30. Quando solicitados pelo Assinante, a Prestadora pode cobrar apenas os seguintes serviços que envolvam a oferta de Pontos-Extras e de Pontos-de-Extensão: (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

I - instalação; e (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

II - reparo da rede interna e dos conversores/decodificadores de sinal ou equipamentos similares. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

~~§ 1º A cobrança dos serviços mencionados neste artigo fica condicionada à sua discriminação no documento de cobrança, conforme definido nos arts. 16 e 17 deste Regulamento. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~§ 1º A cobrança dos serviços mencionados neste artigo fica condicionada à sua identificação no documento de cobrança. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 2º A cobrança dos serviços mencionados neste artigo deve ocorrer por evento, sendo que os seus valores não podem ser superiores àqueles cobrados pelos mesmos serviços referentes ao Ponto-Principal. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

Art. 31. O Assinante, pessoa natural, pode utilizar Ponto-de-Extensão, sob sua responsabilidade e expensas, para estender o sinal do Ponto-Principal ou do Ponto-Extra a outros pontos no mesmo endereço.

- V. a Resolução nº 505, de 5 de junho de 2008, que suspendeu a eficácia dos arts. 30, 31 e 32 deste Regulamento.

~~Art. 32. O Assinante pode contratar de terceiros a instalação e manutenção de Ponto-Extra ou Ponto-de-Extensão, e seus respectivos equipamentos. (Revogado pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~§ 1º A Prestadora não deve ser responsabilizada pela instalação ou por equipamentos contratados de terceiros por ela não autorizados, especialmente, por emissões indevidas de radiofrequência, por interferência causada em outros serviços, pela instalação de equipamentos não certificados e danos decorrentes de sua utilização. (Revogado pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~§ 2º O Assinante responsabiliza-se pelos danos causados à integridade dos equipamentos da Prestadora, quando não contratar com ela a instalação. (Revogado pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

- V. a Resolução nº 505, de 5 de junho de 2008, que suspendeu a eficácia dos arts. 30, 31 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 508, de 31 de julho de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 30 e 32 e suspendeu a eficácia dos art. 29 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 513, de 29 de setembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 517, de 31 de outubro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 520, de 27 de novembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 525, de 26 de fevereiro de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 526, de 27 de março de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.

CAPÍTULO V Do Contrato

~~Art. 33. O contrato celebrado entre as partes deve estar na forma escrita e ser entregue ao Assinante até a instalação do serviço. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º O contrato deve ser redigido em termos claros com caracteres ostensivos e de fácil compreensão.~~

~~§ 2º Deverão constar no contrato as condições de contratação, prestação e suspensão dos serviços, os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.~~

Art. 34. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao assinante.

CAPÍTULO VI Das Sanções

Art. 35. O não cumprimento do estabelecido neste Regulamento sujeitará a Prestadora à aplicação de sanção na forma prevista na legislação e na regulamentação pertinentes.

CAPÍTULO VII Das Disposições Finais

Art. 36. A Anatel articulará sua atuação com a do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), nos termos do artigo 19 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997.

Art. 37. Na defesa dos Assinantes de serviços de televisão por assinatura a Anatel poderá atuar de ofício ou por provocação.

~~Art. 38. Aplicam-se ao serviço de televisão por assinatura as regras do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e suas alterações.~~

Art. 38. Aplicam-se aos serviços de Televisão por Assinatura as regras do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e suas alterações e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 39. As disposições contidas neste Regulamento serão exigíveis após o prazo de 180 (cento e oitenta) dias contado a partir da data de sua publicação.

Art. 40. As disposições contidas neste Regulamento não alteram as metas previstas no Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Televisão por Assinatura.

Art. 41. Diante de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, a Anatel poderá determinar a implementação de medidas cabíveis, sem prejuízo do assinante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes. (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

RESOLUÇÃO Nº 632, DE MARÇO DE 2014

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, na forma do Anexo I a esta Resolução.

Art. 2º O Regulamento mencionado no art. 1º entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data da publicação desta Resolução.

§ 1º As obrigações constantes do Regulamento serão plenamente exigíveis com a sua entrada em vigor, ressalvadas:

I - No prazo de 8 (oito) meses, as dispostas no:

a) Título III: art. 10; e,

b) Título IV: art. 48.

II - No prazo de 12 (doze) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 21, 22 e 26;

b) Título IV: art. 44; e,

c) Título V: arts. 62 e 74, caput, incisos I, II, III, IV, V, VI e VII.

c) Título V: arts. 62 e 74, caput, incisos I, II, III, IV, V, VII e IX. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

III - No prazo de 18 (dezoito) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 12, 34, 38, 39 e 40; e,

b) Título V: art. 80.

IV - No prazo de 24 (vinte e quatro) meses, as dispostas no:

a) Título V: art. 72, inciso VIII e parágrafo único.

a) Título V: art. 74, inciso VIII e parágrafo único. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

§ 2º As disposições do Título VI do Regulamento entram em vigor imediatamente, na data da publicação desta Resolução.

Art. 3º Aprovar, na forma do Anexo II a esta Resolução, alteração nos Regulamentos nele previstos.

§ 1º O Anexo II entra em vigor no prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da publicação desta Resolução.

§ 2º Em caso de conflito entre as disposições vigentes do Regulamento mencionado no art. 1º e os demais dispositivos regulamentares elencados ou não no Anexo II, terão precedência os do Regulamento aprovado por esta Resolução.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO BATISTA DE REZENDE

Presidente do Conselho

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

DA ABRANGÊNCIA E DOS OBJETIVOS

Art. 1º Este Regulamento tem por objetivo estabelecer regras sobre atendimento, cobrança e oferta de serviços relativos ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, ao Serviço Móvel Pessoal – SMP, ao Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e aos Serviços de Televisão por Assinatura.

§ 1º Para fins deste Regulamento, os Serviços de Televisão por Assinatura abrangem, além do Serviço de Acesso Condicionado – SeAC, o Serviço de TV a Cabo (TVC), o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH) e o Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA).

§ 2º A aplicação das regras constantes do presente Regulamento não afasta a incidência da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, e regras complementares dos direitos previstos na legislação e em outros regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

I - Consumidor: pessoa natural ou jurídica que utiliza serviço de telecomunicações de interesse coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à Prestadora, na forma do disposto no art. 2º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

II - Contrato de Permanência: documento firmado entre Consumidor e Prestadora, regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, que trata do benefício concedido ao Consumidor em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a um Contrato de Prestação do Serviço;

III - Grupo: Prestadora de Serviços de Telecomunicações individual ou conjunto de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações que possuam relação de controle, como controladoras, controladas ou coligadas, aplicando-se os conceitos do Regulamento para Apuração de Controle e Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 101, de 4 de fevereiro de 1999;

IV - Microrregião: conjunto de municípios com características sociais, demográficas e econômicas similares, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE;

V - Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações: prestação de diferentes serviços de telecomunicações pelo Grupo ou por meio de parceria entre Prestadoras, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço;

VI - Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

VII - Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo; e,

VIII - Prestadora de Pequeno Porte: Prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço ou, em se tratando do Serviço Telefônico Fixo Comutado prestado nas modalidades de Longa Distância Nacional – LDN e Internacional – LDI, aquela com até 50.000 (cinquenta mil) documentos de cobrança emitidos pela Prestadora de STFC e por outras em seu nome, por mês, considerando ambas as modalidades. (Revogado pela Resolução nº 704, de 06 de novembro de 2018)

TÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES

CAPÍTULO I

DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;

IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XII - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;

XIII - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

~~XVIII - ao não recebimento de mensagem de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;~~

XVIII - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

XXI - ao acesso, independentemente de ordem judicial, quando for titular de linha telefônica destinatária de ligações, a dados cadastrais de titulares de linhas telefônicas que originaram as respectivas chamadas, observado o disposto no art. 3º-A. (Incluído pela Resolução nº 727, de 29 de maio de 2020)

Art. 3º-A Para obter acesso às informações cadastrais previstas no inciso XXI do art. 3º deste Regulamento, as quais compreendem o nome completo e o CPF ou o CNPJ do originador da chamada, o interessado deverá fornecer à Prestadora, no mínimo, a data e o horário da chamada cujos dados pretende obter, assim como a comprovação de titularidade do contrato de prestação de serviço relativo ao número destinatário da ligação objeto da demanda. (Incluído pela Resolução nº 727, de 29 de maio de 2020)

§ 1º O requerimento de dados poderá ser oneroso e deverá ser feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da chamada telefônica que o motivou. (Incluído pela Resolução nº 727, de 29 de maio de 2020)

§ 2º Os aspectos operacionais e os procedimentos a serem adotados para o atendimento do disposto neste artigo serão definidos pelo grupo previsto no art. 108 deste Regulamento. (Incluído pela Resolução nº 727, de 29 de maio de 2020)

CAPÍTULO II DOS DEVERES DOS CONSUMIDORES

Art. 4º São deveres dos Consumidores:

- I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;
- IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- VI - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,
- VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:
 - a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
 - b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
 - c) qualquer alteração das informações cadastrais.

TÍTULO III DO ATENDIMENTO CAPÍTULO I DOS PRINCÍPIOS GERAIS

Art. 5º O atendimento aos Consumidores é regido pelos seguintes princípios:

- I - confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações;
- II - rastreabilidade das demandas;
- III - presteza e cortesia;
- IV - eficácia; e,
- V - racionalização e melhoria contínua.

CAPÍTULO II DAS REGRAS GERAIS DO ATENDIMENTO

Art. 6º Para fins de cumprimento deste Regulamento, caracterizam-se como atendimento as interações entre Prestadora e Consumidor, independentemente do originador da interação, nas formas previstas no Capítulo III deste Título.

Art. 7º Todo atendimento deve receber um número de protocolo a ser informado ao Consumidor.

§ 1º Para fins do disposto no **caput**, deve ser utilizada sequência numérica única na Prestadora, contendo o ano em sua composição, para possibilitar ao Consumidor o acompanhamento.

§ 2º Nas interações originadas pelo Consumidor, o protocolo deve ser informado no início do atendimento.

§ 3º O protocolo deve ser enviado por meio de mensagem de texto ao contato telefônico informado pelo Consumidor ou mensagem eletrônica, em até 24 (vinte e quatro) horas da postulação, contendo data e hora do registro, para todos os serviços abrangidos no presente Regulamento.

Art. 8º As informações solicitadas pelo Consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento.

Art. 9º As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento.

~~Parágrafo único. Excetua-se das disposições do **caput** as solicitações de instalação, reparo ou mudança de endereço, as quais devem atender ao prazo disposto na regulamentação aplicável a cada serviço. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

Art. 10. O Consumidor tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas.

§ 1º O histórico das demandas deve apresentar, no mínimo: o número de protocolo do atendimento; a data e hora de registro e de conclusão do atendimento; e, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.

§ 2º A Prestadora deve manter o histórico das demandas à disposição do Consumidor por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.

§ 3º Quando solicitado, a Prestadora deve enviar ao Consumidor o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do Consumidor, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

§ 4º O histórico das demandas do Consumidor deve estar disponível para consulta em espaço reservado na página da Prestadora na internet, imediatamente após o recebimento da demanda.

§ 5º A Prestadora deve ser capaz de localizar o histórico das demandas do Consumidor por meios alternativos ao número de protocolo.

Art. 11. A Prestadora deve informar, de forma ostensiva, clara e objetiva, a todos os Consumidores:

I - o número de seu Centro de Atendimento Telefônico, o qual deve constar do documento de cobrança, da página da Prestadora na internet, e de todos os documentos e materiais impressos entregues no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento; e,

II - o endereço dos estabelecimentos que prestam atendimento ao Consumidor, em sua página na internet e por meio do Centro de Atendimento Telefônico.

Art. 12. Nos casos de serviços de telecomunicações ofertados conjuntamente, o atendimento deve ser feito por meio de um canal comum que possibilite o efetivo atendimento das demandas relativas a qualquer um dos serviços.

Art. 13. Os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao Consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

Art. 14. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

Parágrafo único. A Prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais Prestadoras de Serviços de Telecomunicações.

Art. 15. Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente, na forma deste Regulamento, devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito.

§ 1º É devido, pelo Consumidor, o pagamento referente aos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão automático.

§ 2º Deve ser garantida ao Consumidor a possibilidade de cancelar seu pedido de rescisão no prazo previsto no **caput**.

Art. 16. Em qualquer hipótese, o comprovante do pedido de rescisão deve ser disponibilizado ao Consumidor por mensagem de texto, correio eletrônico, correspondência ou qualquer outro meio, a critério do Consumidor.

Art. 17. A rescisão por iniciativa da Prestadora só pode ocorrer por descumprimento comprovado pelo Consumidor de obrigações contratuais ou regulamentares.

Art. 18. Além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela Anatel e aplicáveis a serviços de telecomunicações, a Prestadora deve garantir que a sua comunicação com Consumidores com deficiência visual, auditiva ou da fala seja realizada por meio adequado em quaisquer interações.

CAPÍTULO III DAS FORMAS DE ATENDIMENTO Seção I

Do Atendimento Remoto

Art. 19. Considera-se Atendimento Remoto aquele realizado por meio de Centro de Atendimento Telefônico, do Atendimento por Internet, bem como por qualquer outro meio disponibilizado ou utilizado pela Prestadora para interação remota com o Consumidor, independentemente do originador da interação.

Parágrafo único. Excetua-se das interações citadas no **caput** as chamadas telefônicas dirigidas ao Serviço de Informação de Código de Acesso do Consumidor do STFC e as interações realizadas por meio de redes sociais ou por páginas de terceiros na internet sem relação com a Prestadora.

Subseção I

Do Atendimento por Internet

Art. 20. Atendimento por Internet é o atendimento prestado por meio da página da Prestadora na internet que permite o registro e o tratamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da Prestadora.

Art. 21. O Atendimento por Internet deve ser disponibilizado na página da Prestadora na internet, por meio de espaço reservado ao Consumidor, acessível mediante inserção de login e senha fornecidos no momento da contratação do serviço ou a qualquer momento, a pedido do Consumidor.

§ 1º É vedada a imposição de qualquer condicionamento ou restrição ao acesso livre do Consumidor ao seu espaço reservado na página da Prestadora.

§ 2º O acesso deve ser assegurado ao Consumidor por no mínimo 6 (seis) meses após a rescisão contratual.

Art. 22. No espaço reservado, o Consumidor deve ter acesso, no mínimo:

I - à cópia do seu contrato, do Plano de Serviço de sua opção e outros documentos aplicáveis à oferta à qual se encontra vinculado, inclusive Contrato de Permanência, quando for o caso;

II - ao sumário do contrato, contendo as principais informações sobre o Plano de Serviço ou oferta promocional contratados, incluindo reajustes de preços e tarifas, alterações nas condições de provimento do serviço e promoções a expirar, e o término do prazo de permanência, se aplicável;

III - à referência a novos serviços contratados;

IV - aos documentos de cobrança dos últimos 6 (seis) meses;

V - ao relatório detalhado dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses;

VI - à opção de solicitação de cópia da gravação de suas interações, quando for o caso;

VII - ao histórico de suas demandas registradas nos últimos 6 (seis) meses;

VIII - a recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante sua fruição;

V. Acórdão nº 464, de 9 de outubro de 2015, que flexibiliza o prazo regulamentar para cumprimento da obrigação prevista no inciso VIII do art. 22 do RGC para os GRUPOS VIVO, CLARO e OI no tocante ao uso das franquias do serviço de voz do STFC, e para os GRUPOS VIVO e OI quanto ao uso das franquias do serviço de voz pós-pago do SMP, fixando como termo final para adimplemento a data de 10 de março de 2016, último marco temporal definido pela Resolução nº 632/2014 para entrada em vigor de obrigações do RGC.

IX - ao perfil de consumo dos últimos 3 (três) meses; e,

X - ao registro de reclamação, solicitação de serviços, pedidos de informação e rescisão de seu contrato, ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da Prestadora.

§ 1º O espaço reservado ao Consumidor deve respeitar as condições de acessibilidade.

§ 2º Devem estar disponíveis ao Consumidor, em todo o Atendimento por Internet, as opções de salvar cópia das informações e documentos consultados no espaço reservado, e de remetê-los para endereço de correspondência eletrônica a ser fornecido no momento da consulta.

§ 3º A rescisão do contrato por meio do espaço reservado deve ser processada de forma automática, sem intervenção de atendente.

Art. 23. O Atendimento por Internet da Prestadora de Pequeno Porte deve ser realizado pela disponibilização de um mecanismo de contato disponível a todos os Consumidores em sua página na internet.

Parágrafo único. Deve ser permitido ao Consumidor solicitar todas as informações previstas no art. 22 por meio do mecanismo previsto no **caput**.

Subseção II

Do Centro de Atendimento Telefônico

Art. 24. Centro de Atendimento Telefônico é todo setor da Prestadora, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

Art. 25. O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora deve permitir acesso gratuito e funcionar ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

§ 1º O Centro de Atendimento Telefônico deve receber chamadas originadas de terminais fixos e móveis.

§ 2º O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis.

Art. 26. É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.

§ 1º A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.

§ 2º É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 3º A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o **caput** pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 4º A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço reservado na página da Prestadora na internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do Consumidor, sem qualquer ônus.

Art. 27. O Centro de Atendimento Telefônico deve garantir ao Consumidor, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato.

§ 1º A Prestadora que não se enquadre como Prestadora de Pequeno Porte deve oferecer a opção de rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente.

§ 2º A opção de acesso ao atendente deve constar de todos os níveis do sistema de autoatendimento.

§ 3º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando da transferência entre atendentes, deve ser de até 60 (sessenta) segundos.

Art. 28. Quando a chamada for encaminhada ao atendente, a Prestadora deve inserir a seguinte mensagem: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo Consumidor".

Parágrafo único. Em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao Consumidor.

Seção II

Do Atendimento no Estabelecimento

Art. 29. Considera-se Atendimento no Estabelecimento aquele realizado no Setor de Atendimento Presencial e em qualquer outro Estabelecimento associado à marca da Prestadora.

Parágrafo único. Compreende-se como Estabelecimento associado à marca da Prestadora qualquer estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que explore exclusivamente aquela marca.

Art. 30. O Atendimento nos Estabelecimentos deve funcionar pelo menos no horário comercial.

Art. 31. O Atendimento nos Estabelecimentos deve assegurar ao Consumidor o acesso aos canais de atendimento da Anatel.

Subseção I

Do Setor de Atendimento Presencial

Art. 32. O Setor de Atendimento Presencial constitui estabelecimento próprio da Prestadora ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que possibilita ao Consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

Art. 33. As Concessionárias do STFC e as Prestadoras do SMP devem manter ao menos um Setor de Atendimento Presencial por Microrregião com população igual ou superior a 100.000 (cem mil) habitantes atendida em sua Área de Prestação.

§ 1º Deve ser previsto um Setor de Atendimento Presencial adicional a cada 400.000 (quatrocentos mil) habitantes, por Microrregião.

§ 2º Os Setores de Atendimento Presencial adicionais devem ser distribuídos na Microrregião.

Art. 34. O Setor de Atendimento Presencial deve estar apto a atender todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo dentro da Microrregião, independentemente de seu regime de prestação, oferecidos ou não de forma conjunta.

V. Acórdão nº 465, de 9 de outubro de 2015, que considera, excepcionalmente, o prazo final de 29 de novembro de 2016 para cumprimento, pelo grupo econômico em questão, das obrigações previstas nos arts. 34 e 38 do RGC decorrentes da incorporação da GVT ao GRUPO VIVO.

Art. 35. A Prestadora deve adotar medidas para que o Setor de Atendimento Presencial seja claramente identificável pelo Consumidor e observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.

§ 1º Os atendentes do Setor de Atendimento Presencial devem ter acesso aos sistemas da Prestadora, sendo vedado encaminhar o Consumidor para qualquer modalidade de Atendimento Remoto.

§ 2º Em caso de indisponibilidade de sistema, o Setor de Atendimento Presencial da Prestadora deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do Consumidor.

Art. 36. O Setor de Atendimento Presencial deve ser dimensionado de forma a atender o Consumidor em até 30 (trinta) minutos.

Parágrafo único. A Prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada Consumidor.

Art. 37. As Prestadoras de Pequeno Porte e Prestadoras que exploram o SMP por meio de Rede Virtual estão isentas das obrigações previstas nesta Subseção.

Subseção II

Dos Estabelecimentos Associados à Marca da Prestadora

Art. 38. Todo Estabelecimento associado à marca da Prestadora que não se enquadre como Setor de Atendimento Presencial, deve atender demandas relacionadas a todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo, mediante:

I - disponibilização, ao Consumidor, de terminal de acesso ao Atendimento Remoto; ou,

II - protocolo e encaminhamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda do Consumidor.

V. Acórdão nº 465, de 9 de outubro de 2015, que considera, excepcionalmente, o prazo final de 29 de novembro de 2016 para cumprimento, pelo grupo econômico em questão, das obrigações previstas nos arts. 34 e 38 do RGC decorrentes da incorporação da GVT ao GRUPO VIVO.

Art. 39. Todo Estabelecimento associado à marca de Concessionária do STFC e Prestadora do SMP deve dispor de terminal que assegure ao Consumidor, no mínimo, o acesso a linha direta exclusiva de contato com atendente, a opções de autoatendimento, rescisão automática, registro de solicitações de informação, de reclamações, bem como a todos os canais de interação remota da Prestadora, inclusive ao espaço reservado do Consumidor na internet.

§ 1º A utilização de terminal a que se refere o **caput** deve ser assistida por pessoa capacitada a orientar o Consumidor quanto às opções de acesso disponíveis.

§ 2º O terminal a que se refere o **caput** deve assegurar o atendimento de todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo, independentemente de seu regime de prestação, oferecidos ou não de forma conjunta.

§ 3º Em caso de indisponibilidade de sistema, a Prestadora deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do Consumidor.

§ 4º É assegurado à Prestadora, alternativamente à disponibilização de terminal de acesso a que se refere o **caput**, oferecer atendimento presencial ao Consumidor, por intermédio de pessoa devidamente qualificada para atender qualquer demanda ligada ao seu serviço, assegurada a opção de impressão de comprovantes de atendimento das solicitações.

Seção III

Do Atendimento das Concessionárias do STFC Local

Art. 40. Sem prejuízo do disposto nos arts. 30 e 36, a Concessionária do STFC na modalidade Local deve manter em todos os municípios, na Área de Prestação que não tenha Setor de Atendimento Presencial, ao menos um local de atendimento, próprio ou por meio de contrato com terceiro, que possibilite ao Consumidor o registro e encaminhamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda.

TÍTULO IV
DA OFERTA
CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 41. Consideram-se como oferta de serviços de telecomunicações, para fins do disposto neste Regulamento, todas as ofertas de varejo, inclusive as Ofertas Conjuntas de Serviços de Telecomunicações das Prestadoras.

§ 1º A oferta de serviços de telecomunicações está associada a Plano de Serviço e abrange as informações referentes a facilidades, promoções e descontos, custo de aquisição, instalação e manutenção de dispositivos de acesso e multas rescisórias, no caso de aplicação de prazo de permanência mínima.

§ 2º As informações constantes das ofertas de serviço de telecomunicações devem ser claras e suficientes quanto às condições da contratação, prestação, alteração, extinção e rescisão, especialmente dos preços e tarifas efetivamente cobrados e período de sua vigência.

Art. 42. Nas ofertas de serviços de telecomunicações, é obrigatório o atendimento de pessoa natural ou jurídica que se encontre em situação de inadimplência, inclusive perante terceiros, mediante Plano de Serviço escolhido pela Prestadora.

Parágrafo único. É vedado à Prestadora recusar o atendimento de solicitações de adesão a seus planos pré-pagos, se houver, em qualquer hipótese.

Art. 43. As Prestadoras podem promover Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, em conformidade com a regulamentação vigente, respeitadas as condições específicas de cada serviço de telecomunicações integrante da oferta.

Parágrafo único. É vedado à Prestadora condicionar a oferta do serviço ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço, prestado por seu intermédio ou de parceiros, coligadas, controladas ou controladora, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

Art. 44. A prestadora que não se enquadre como Prestadora de Pequeno Porte deve disponibilizar, na sua página na internet, mecanismo de comparação de Planos de Serviço e ofertas promocionais que permita aos interessados identificar a opção mais adequada ao seu perfil de consumo.

Art. 45. Todos os Planos de Serviço comercializados pela Prestadora devem estar apresentados em sua página na internet, atendendo-se aos seguintes critérios:

I - disponibilização de listagem integral, a partir de atalho em sua página inicial, na qual conste a identificação dos Planos pelo nome e por seu número junto à Agência, se for o caso; e,

II - disponibilização de descritivo detalhado do Plano, acompanhado dos preços e tarifas em vigor.

Parágrafo único. As mesmas disposições aplicam-se a Ofertas Conjuntas e promoções.

Art. 46. Todas as ofertas, inclusive de caráter promocional, devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

Art. 47. A comparação de ofertas de serviços de telecomunicações pode ser promovida por qualquer interessado.

Art. 48. As Prestadoras de Serviços devem disponibilizar gratuitamente, de forma padronizada e de fácil acesso, aos interessados na atividade de comparação as informações relativas às suas ofertas de serviços de telecomunicações.

Art. 49. As Prestadoras devem dar conhecimento à Anatel do inteiro teor de seus Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis do início de sua comercialização, dispensada homologação prévia.

§ 1º A Agência pode determinar a qualquer momento a alteração, suspensão ou exclusão de Plano de Serviço, Oferta Conjunta e promoções que coloquem em risco ou violem a regulamentação setorial.

§ 2º A Agência, verificada necessidade, pode estabelecer estrutura mínima de Plano de Serviço específico a ser implementado.

§ 3º O disposto no **caput** não se aplica ao STFC e às Prestadoras de Pequeno Porte dos demais serviços.

CAPÍTULO II
DA CONTRATAÇÃO
Seção I
Das Regras Gerais

Art. 50. Antes da contratação, devem ser claramente informadas ao Consumidor todas as condições relativas ao serviço, especialmente, quando for o caso:

I - valores de preços e tarifas aplicáveis, com e sem promoção;

II - período promocional;

III - data e regras de reajuste;

IV - valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos;

V - restrições à utilização do serviço;

VI - limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização;

VII - velocidades mínima e média de conexão;

VIII - a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço; e,

IX - incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo.

Parágrafo único. As informações constantes deste artigo, sem prejuízo de outras que se afigurem relevantes à compreensão do Consumidor quanto às condições da oferta contratada, devem ser consolidadas em sumário, de forma clara, com destaque às cláusulas restritivas e limitadores de direitos, a ser entregue antes da contratação.

Art. 51. Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor o contrato de prestação do serviço e o Plano de Serviço contratado, bem como demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha necessários a acesso ao espaço reservado ao Consumidor na página da Prestadora na internet, quando for o caso.

§ 1º Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao Consumidor, por mensagem eletrônica ou outra forma com ele acordada, os documentos mencionados no **caput**.

§ 2º Quando da adesão do Consumidor, as promoções, descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais devem ser devidamente informadas, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, incluindo, no mínimo, o período de validade da oferta, explicitando-se data de início e de término, e a qual Plano de Serviço está vinculada.

Art. 52. As Prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados, sem prejuízo das regras específicas aplicáveis ao STFC.

Seção II

Da Contratação da Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações

Art. 53. Na contratação de Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações devem ser entregues ao Consumidor, além dos documentos descritos no art. 51, todos os Planos de Serviço associados ao contrato.

Art. 54. Na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, além das condições previstas no art. 50, a Prestadora deve informar o preço de cada serviço no conjunto e de forma avulsa.

Parágrafo único. O preço relativo à oferta de um dos serviços de forma avulsa não pode exceder aquele relativo à Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações de menor preço em condições semelhantes de fruição.

Art. 55. Os Planos de Serviços, quando incluídos na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, devem ser reajustados na mesma data.

Art. 56. O Consumidor pode rescindir o Contrato de Prestação do Serviço celebrado na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações a qualquer tempo e sem ônus, ressalvada a multa decorrente da inobservância do Contrato de Permanência.

Parágrafo único. Se o pedido de rescisão do Consumidor, antes do término do prazo previsto no Contrato de Permanência, decorrer de descumprimento de obrigação legal ou contratual da Prestadora com relação a qualquer um dos serviços da Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, deve ser

garantida ao Consumidor a rescisão de todo o Contrato de Prestação do Serviço, sem multa, cabendo à Prestadora o ônus da prova da não-procedência do alegado.

CAPÍTULO III DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

Art. 57. A Prestadora pode oferecer benefícios ao Consumidor e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo.

§ 1º O tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses.

§ 2º Os benefícios referidos no **caput** devem ser objeto de instrumento próprio, denominado Contrato de Permanência, firmado entre as partes.

§ 3º O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto, de caráter comercial e regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, devendo conter claramente:

I - o prazo de permanência aplicável;

II - a descrição do benefício concedido e seu valor;

III - o valor da multa em caso de rescisão antecipada do Contrato; e,

IV - o Contrato de Prestação de Serviço a que se vincula.

§ 4º Caso o Consumidor não se interesse pelo benefício oferecido, poderá optar pela adesão a qualquer serviço, não sendo a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

Art. 58. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

§ 1º Configura descumprimento de obrigação contratual firmada entre prestadora e seus consumidores, o rebaixamento para selo "D" ou "E" em determinado município, após a efetivação do contrato, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 2º É vedada a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 3º A previsão contida no § 2º não se aplica para isentar o usuário do pagamento das parcelas vincendas em razão de aquisição de equipamento junto à prestadora. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 4º Na hipótese do § 1º, devem ser mantidos todos os benefícios auferidos pelo consumidor no momento da contratação. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 5º O consumidor poderá comprovar descumprimento individual de contrato, no caso do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM), realizando no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~Parágrafo único. É vedada a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

Art. 59. O prazo de permanência para Consumidor corporativo é de livre negociação, devendo ser garantido a ele a possibilidade de contratar no prazo previsto no § 1º do art. 57.

Parágrafo único. O Contrato de Permanência de Consumidor corporativo deve ser firmado pelo representante da pessoa jurídica contratante, devendo a Prestadora manter arquivo de comprovação dessa qualidade enquanto vigente o contrato.

TÍTULO V DA COBRANÇA CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 60. Os valores, os critérios de sua aplicação e as formas de pagamento dos serviços de telecomunicações devem ser estabelecidos nos Planos de Serviço, respeitadas as regras específicas de cada serviço de telecomunicações.

Art. 61. As formas de pagamento podem ser classificadas em pós-paga, pré-paga ou uma combinação de ambas.

§ 1º A forma de pagamento pós-paga se refere à quitação de débitos decorrentes da prestação de serviços por um determinado intervalo de tempo, sendo vedada a cobrança antecipada pela Prestadora de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.

§ 2º A forma de pagamento pré-paga se refere à aquisição antecipada de créditos destinados à fruição de serviços.

Art. 62. A Prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Consumidores, em espaço reservado em sua página na internet e, mediante solicitação, por meio impresso, incluindo, quando aplicável, no mínimo, as seguintes informações:

I - o número chamado ou do destino da mensagem;

II - a Área de Registro ou localidade de origem e Área de Registro ou localidade do terminal de destino da chamada ou da mensagem;

III - a Área de Registro de origem da Conexão de Dados;

IV - no caso do SMP, o Código de Acesso de origem da chamada e a Área de Registro de destino quando o Consumidor se encontrar em situação de visitante, ressalvada a hipótese de bloqueio de identificação do código de acesso de origem, a pedido do Consumidor, caso em que o detalhamento indicará a Área de Registro de origem da chamada;

V. Acórdão nº 321, de 3 de agosto de 2015, que considera, excepcionalmente e de ofício, o prazo final para o cumprimento da obrigação desse inciso como sendo o dia 10 de março de 2016.

V - a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada ou do envio da mensagem;

VI - a duração efetiva do serviço e a duração considerada para fins de faturamento (hora, minuto e segundo);

V. Acórdão nº 321, de 3 de agosto de 2015, que considera, excepcionalmente e de ofício, o prazo final para o cumprimento da obrigação desse inciso como sendo o dia 10 de março de 2016.

VII - o volume diário de dados trafegados;

VIII - os limites estabelecidos por franquias e os excedidos;

IX - as programações contratadas de forma avulsa e seu valor;

X - o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada, explicitando os casos de variação horária;

XI - a identificação discriminada de valores restituídos;

XII - o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações; e,

XIII - os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 8 de dezembro de 2012.

§ 1º É vedada a inclusão, em relatório detalhado, das chamadas direcionadas ao disque-denúncia.

§ 2º O relatório detalhado deve ser gratuito, salvo nos casos de:

I - fornecimento da segunda via impressa do mesmo relatório, quando comprovado o envio da primeira via ao Consumidor; e,

II - fornecimento de relatório impresso referente ao serviço prestado há mais de 6 (seis) meses.

§ 3º O Consumidor pode solicitar o envio do relatório detalhado na forma impressa permanentemente, com periodicidade igual ou superior a 1 (um) mês.

Art. 63. A Prestadora pode cobrar, além dos valores decorrentes da prestação dos serviços de telecomunicações, aqueles decorrentes dos serviços de valor adicionado e outras facilidades contratadas que decorram da prestação de serviços de telecomunicações.

Art. 64. A cobrança de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações depende de prévia e expressa autorização do Consumidor.

Parágrafo único. Cabe à Prestadora responsável pela emissão do documento de cobrança ou pelo abatimento dos créditos o ônus da prova da autorização emitida pelo Consumidor.

Art. 65. Os reajustes dos valores das tarifas ou preços não podem ser realizados em prazos inferiores a 12 (doze) meses.

Art. 66. É obrigatório o truncamento da fração do centavo na apresentação do valor final de qualquer registro individual cobrado, garantida a devida informação ao Consumidor.

CAPÍTULO II

DA FORMA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA

Art. 67. A forma de pagamento pré-paga de prestação dos serviços está vinculada à aquisição de créditos para sua fruição.

Art. 68. Os créditos podem estar sujeitos a prazo de validade, observado o seguinte:

I - a validade mínima dos créditos é de 30 (trinta) dias, devendo ser assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias a valores razoáveis; e,

II - os créditos com validade de 90 (noventa) e 180 (cento e oitenta) dias devem estar disponíveis, no mínimo, em todos os Setores de Atendimento Presencial das Prestadoras e em todos os pontos de recarga eletrônica próprios ou disponibilizados por meio de contrato com terceiros.

Art. 69. A informação sobre o prazo de validade dos créditos deve estar disponível ao Consumidor previamente à sua aquisição, inclusive nos pontos de recarga eletrônica.

Art. 70. Enquanto não rescindido o contrato, sempre que o Consumidor inserir novos créditos, a Prestadora deve revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante, inclusive os já vencidos, que passará a vigor pelo maior prazo de validade.

Art. 71. O Consumidor deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do saldo de crédito existente, bem como do prazo de validade, de forma gratuita.

Parágrafo único. Para fins do disposto no **caput**, a Prestadora deve disponibilizar, no mínimo, no espaço reservado ao Consumidor na internet e por meio do seu Centro de Atendimento Telefônico, opção de consulta ao saldo de créditos e respectivo prazo de validade, de forma gratuita, em todas as solicitações do Consumidor.

Art. 72. O Consumidor deve ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou de expirar.

CAPÍTULO III

DA FORMA DE PAGAMENTO PÓS-PAGA

Art. 73. A forma de pagamento pós-paga da prestação do serviço envolve a entrega sem ônus do documento de cobrança ao Consumidor referente ao período faturado que deve corresponder, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço.

Art. 74. O documento de cobrança deve ser inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme e deve conter, sempre que aplicável:

I - a identificação do período que compreende a cobrança e o valor total de cada serviço, e facilidades cobradas, bem como de promoções e descontos aplicáveis;

II - a identificação do valor referente à instalação, ativação e reparos, quando sua cobrança for autorizada pela regulamentação;

III - o número do Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora que emitiu o documento;

IV - o número da central de atendimento da Anatel;

V - a identificação de multas e juros aplicáveis em caso de inadimplência;

VI - a identificação discriminada de valores restituídos;

VII - detalhamento dos tributos, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 28 de dezembro de 2012;

VIII - campo "Mensagens Importantes", que deve conter, dentre outros:

a) referência a novos serviços contratados no período;

b) alterações nas condições de provimento do serviço no mês de referência, inclusive promoções a expirar;

c) término do prazo de permanência;

d) reajustes que passaram a vigorar no período faturado;

e) alerta sobre a existência de débito vencido; e,

f) que o relatório detalhado dos serviços prestados está disponível na internet, e que pode ser solicitado, por meio impresso, de forma permanente ou não, a critério do Consumidor.

IX - a identificação do(s) Plano(s) de Serviços ao(s) qual(is) o Consumidor está vinculado, inclusive por seu número de identificação, sempre que aplicável.

Parágrafo único. O disposto no inciso VIII deste artigo não se aplica às Prestadoras de Pequeno Porte.

Art. 75. A qualquer tempo, o Consumidor pode requerer, sem ônus, a emissão de documento de cobrança em separado para cada serviço prestado.

§ 1º O Consumidor pode solicitar a emissão permanente do documento de cobrança em separado para cada serviço prestado.

§ 2º A solicitação prevista no § 1º deve ser dirigida à Prestadora responsável pelo cofaturamento, que adotará as providências necessárias ao atendimento da solicitação do Consumidor.

§ 3º Este dispositivo não se aplica aos serviços incluídos na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações.

Art. 76. O documento de cobrança deve ser entregue ao Consumidor com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento.

§ 1º A Prestadora deve disponibilizar o documento de cobrança no espaço reservado ao Consumidor na internet e, havendo autorização prévia e expressa, o documento de cobrança pode passar a ser fornecido apenas por meio eletrônico.

§ 2º A Prestadora não pode cobrar pela emissão da segunda via do documento de cobrança.

§ 3º A Prestadora deve oferecer ao Consumidor, no mínimo, 6 (seis) opções para a data de vencimento do seu documento de cobrança, distribuídas uniformemente entre os dias do mês.

§ 4º Havendo autorização prévia e expressa do Consumidor, podem ser agrupados códigos de acesso de um mesmo Consumidor em um único documento de cobrança.

§ 5º A Prestadora deve enviar, mediante solicitação, documento de cobrança com, no mínimo, o demonstrativo dos valores parciais e o valor total para pagamento, escritos em braile.

Art. 77. A Prestadora deve permitir ao Consumidor pagar o documento de cobrança em qualquer dos locais indicados, convenientemente distribuídos na localidade.

Art. 78. A Prestadora deve apresentar a cobrança ao Consumidor no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço.

§ 1º A cobrança de serviço prestado em prazo superior ao estabelecido no **caput** deve ocorrer em documento de cobrança separado, salvo manifestação em contrário por parte do Consumidor, sem acréscimo de encargos, e a forma de pagamento deve ser objeto de negociação prévia entre a Prestadora e o Consumidor.

§ 2º Na negociação a que se refere o § 1º, a Prestadora deve possibilitar o parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

Art. 79. Para serviços ofertados sob a forma de franquia, a cobrança deve considerar a franquia não utilizada e demais regras tarifárias no período em que o serviço foi realizado.

Art. 80. O Consumidor deve ser comunicado quando seu consumo se aproximar da franquia contratada.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica às Prestadoras de Pequeno Porte.

V. Acórdão nº 389, de 2 de setembro de 2015, que considera, excepcionalmente e de ofício, o prazo final para o cumprimento da obrigação desse artigo como sendo o dia 10 de março de 2016.

CAPÍTULO IV DA CONTESTAÇÃO

Art. 81. O Consumidor, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à Prestadora valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida.

§ 1º A Prestadora deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento, observado o disposto no **caput** do art. 76.

§ 2º O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao Consumidor, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela Prestadora.

Art. 82. A contestação de débito suspende a fluência dos prazos previstos no Capítulo VI deste Título até que o Consumidor seja notificado da resposta da Prestadora à sua contestação.

Art. 83. A ausência de resposta à contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação obriga a Prestadora à devolução automática, na forma do art. 85, do valor questionado.

Parágrafo único. Se, após o prazo previsto no **caput**, a Prestadora constatar que a contestação é improcedente, a nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao Consumidor, acerca das razões da improcedência e ao acordo para o pagamento dos valores indevidamente devolvidos.

Art. 84. O atendimento de contestação de débitos e a devolução de valores indevidos devem ser realizados:

I - na forma de pagamento pós-paga, pela Prestadora que emitiu o documento de cobrança; e,

II - na forma de pagamento pré-paga, pela Prestadora que disponibilizou o crédito.

CAPÍTULO V

DA DEVOLUÇÃO DE VALORES

Art. 85. O Consumidor que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês *pro rata die*.

Parágrafo único. A critério do Consumidor, os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos por meio de:

I - compensação por meio de abatimento no documento de cobrança seguinte à data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 83, respeitado o ciclo de faturamento;

II - pagamento por meio de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias ou com a validade do crédito contestado, o que for maior, considerando o prazo máximo de 10 (dez) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 83; ou,

III - pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 83.

Art. 86. Os créditos a que se refere o inciso II do parágrafo único do art. 85 devem permitir sua utilização para a fruição de quaisquer serviços e de facilidades.

Art. 87. Na hipótese de devolução de valor pago indevidamente, caso o Consumidor não seja mais cliente, a Prestadora deve:

I - notificá-lo a respeito do crédito existente, no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da caracterização da cobrança como indevida; e,

II - disponibilizar, em destaque, na página inicial da Prestadora na internet mecanismo de consulta e solicitação do crédito existente em seu favor.

§ 1º A notificação prevista no inciso I deve ser realizada por mensagem eletrônica, mensagem de texto ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

§ 2º A notificação deve apresentar os contatos da Prestadora, as formas, o prazo e o valor da devolução, bem como a existência do mecanismo de consulta e solicitação do crédito, conforme inciso II deste artigo.

§ 3º Os créditos existentes devem permanecer disponíveis para consulta e solicitação do Consumidor, por meio do mecanismo previsto no inciso II deste artigo, pelo período de 1 (um) ano, a contar do envio da notificação.

Art. 88. Todo documento de cobrança pago em duplicidade deve ter o seu valor devolvido por meio de abatimentos no documento de cobrança seguinte à identificação do fato, respeitado o ciclo de faturamento.

Parágrafo único. O Consumidor pode exigir, alternativamente, o pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da solicitação.

Art. 89. O valor correspondente à devolução deve ser recolhido pela Prestadora ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD), previsto na Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995, ou outra que a substitua, nas seguintes hipóteses:

I - no caso de Consumidores não identificáveis, no prazo de 30 (trinta) dias, contado da constatação do dever de devolver; e,

II - transcorrido o prazo previsto no § 3º do art. 87 sem que o interessado tenha solicitado o levantamento do crédito existente em seu favor, no prazo de 30 (trinta) dias.

§ 1º A Prestadora deve comprovar à Anatel o atendimento ao disposto neste artigo, no prazo de até 5 (cinco) dias após o recolhimento dos valores ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD).

§ 2º Não havendo o recolhimento dos valores previstos no § 1º, incumbirá à Anatel, por meio dos órgãos da Procuradoria-Geral Federal, a propositura de execução fiscal dos créditos correspondentes, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

CAPÍTULO VI

DA SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO OU INSERÇÃO DE CRÉDITO

Art. 90. Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.

Art. 91. A notificação ao Consumidor deve conter:

I - os motivos da suspensão;

II - as regras e prazos de suspensão parcial e total e rescisão do contrato;

III - o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e,

IV - a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

Art. 92. A suspensão parcial caracteriza-se:

I - no Serviço Móvel Pessoal – SMP e no Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar pelo Consumidor;

II - nos Serviços de Televisão por Assinatura, pela disponibilização, no mínimo, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória; e,

III - no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e nas conexões de dados do Serviço Móvel Pessoal – SMP, pela redução da velocidade contratada.

Art. 93. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

Art. 94. Durante a suspensão parcial e total do provimento do serviço, a Prestadora deve garantir aos Consumidores do STFC e do SMP:

I - a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;

II - ter preservado o seu código de acesso, nos termos da regulamentação; e,

III - acessar a Central de Atendimento Telefônico da Prestadora.

Art. 95. É vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante o período de suspensão total.

Art. 96. É dever da Prestadora, enquanto não rescindido o contrato, atender a solicitações que não importem em novos custos para o Consumidor.

Art. 97. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido.

Parágrafo único. Rescindido o Contrato de Prestação do Serviço na forma de pagamento pós-paga, a Prestadora deve encaminhar ao Consumidor, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

Art. 98. As providências descritas neste Capítulo somente podem atingir o provimento dos serviços ou código de acesso em que for constatada a inadimplência do Consumidor, dando-se continuidade normal aos demais.

Art. 99. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

Art. 100. Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos.

Parágrafo único. Sobre o valor devido por inadimplemento poderá incidir multa não superior a 2 (dois) pontos percentuais, correção monetária e juros de mora não superiores a 1 (um) ponto percentual ao mês *pro rata die*.

Art. 101. No caso de celebração de acordo entre a Prestadora e o Consumidor para o parcelamento de débitos, o termo de acordo e as parcelas referentes ao valor pactuado devem ser encaminhadas ao Consumidor em documento de cobrança separado.

- *Com fulcro no Acórdão nº 234/2014-CD, de 7 de julho de 2014, publicado no DOU de 8/7/2014, Seção 1, página 64, o Conselho Diretor da Anatel decidiu conceder, excepcionalmente e de ofício, maior prazo para adaptação das prestadoras ao ditame constante da parte final do caput do art. 101 do RGC, qual seja, a obrigação de envio dos valores correspondentes aos acordos de parcelamento de débitos em documentos de cobrança separados, que deverá ser concluída no prazo de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de publicação do RGC.*

§ 1º É obrigatório o restabelecimento integral do serviço, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, sem qualquer espécie de restrição não autorizada pelo Consumidor.

§ 2º No caso de inadimplência do acordo, ainda que parcial, transcorridos 5 (cinco) dias da notificação de existência de débito vencido, a Prestadora pode suspender totalmente a prestação do serviço.

Art. 102. É vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço.

Art. 103. O Consumidor tem direito de obter da sua Prestadora, gratuitamente, informações quanto a registros de inadimplência relativos à sua pessoa, bem como exigir dela a imediata exclusão de registros dessa natureza após o pagamento do débito e respectivos encargos.

Parágrafo único. A Prestadora deve requerer a baixa do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, independentemente de solicitação do Consumidor, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contado da efetiva quitação do débito.

TÍTULO VI (Incluído pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

DA QUALIDADE DO TRATAMENTO DE DEMANDAS DOS CONSUMIDORES DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES PELAS

PRESTADORAS (Incluído pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 104-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações devem instituir e divulgar amplamente um canal de comunicação com os consumidores, denominado Ouvidoria, designado como unidade específica em sua estrutura, dotada de autonomia decisória e operacional.

§ 1º O objetivo da Ouvidoria será assegurar um tratamento específico e individual às demandas de consumidores já analisadas anteriormente pelas prestadoras.

§ 2º A Ouvidoria vincular-se-á diretamente à presidência da prestadora e será chefiada por Ouvidor designado especificamente para a função.

§ 3º A prestadora disponibilizará acesso gratuito para contato telefônico com a Ouvidoria no mínimo, nos dias úteis, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 18h (dezoito horas), sem prejuízo de disponibilização de canais digitais com o mesmo objetivo.

§ 4º A prestadora disponibilizará, em seus canais de atendimento informações sobre o Ouvidor, suas qualificações para a função exercida bem como os prazos de atendimento das demandas.

§ 5º As demandas recebidas pelos canais da Ouvidoria receberão protocolo específico, a ser informado ao consumidor.

§ 6º A Ouvidoria manterá por 3 (três) anos, à disposição do consumidor, histórico das demandas, que devem apresentar, no mínimo: o número do protocolo de atendimento; a data e a hora de registro, e de conclusão do atendimento.

§ 7º O prazo para tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria é de 10 (dez) dias corridos.

§ 8º A Prestadora elaborará Manual, que deverá ser disponibilizado em seu site, sobre as regras de atendimento da Ouvidoria, especificando, no mínimo:

- a) Padrões de atendimento, incluindo formas e procedimentos de tratamento do(s) canal(is), e;
- b) Horários de atendimento, respeitando, no mínimo, o período estabelecido no Art. 104-A, § 3º, para os canais telefônicos.

§ 9º A prestadora disponibilizará, em seus canais de atendimento, opção de contato com a Ouvidoria.

§ 10. A obrigação de constituir Ouvidoria não se aplica às Prestadoras de Pequeno Porte (PPP).

SEÇÃO I

DO DEVER DE ELABORAR RELATÓRIOS

Art. 104-B. A Ouvidoria elaborará relatório e diagnóstico de atendimento semestral, a partir da análise das reclamações e de outras demandas dos consumidores contendo no mínimo:

I - dados e informações sobre as demandas recebidas no período, apresentados em bases mensais comparadas com o mesmo período do ano anterior;

II - análise crítica sobre possíveis causas raízes dos problemas identificados.

Parágrafo único. O relatório deverá ser enviado à Anatel, que poderá, a qualquer tempo, requerer informações adicionais às prestadoras para fins de acompanhamento.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA ANATEL QUANTO AO PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Art. 104-C. Vencido o prazo de resposta da Ouvidoria, havendo discordância em relação às providências adotadas, as demandas podem ser apresentadas pelos consumidores diretamente à Anatel.

Parágrafo único. Sem prejuízo das disposições constantes no Regimento Interno, a Anatel por meio de Portaria a ser publicada pelo Superintendente de Relações com Consumidores disporá sobre os procedimentos para o recebimento, registro e tratamento de demandas de consumidores recebidas nesta Agência.

TÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

TÍTULO VII (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

Art. 104. Quando dispositivo deste Regulamento exigir autorização do Consumidor, cabe à Prestadora o ônus da prova.

Art. 105. É aplicável às Prestadoras de Pequeno Porte que possuam número inferior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço ou, em se tratando do STFC prestado nas modalidades de longa distância, até 5.000 (cinco mil) documentos de cobrança emitidos por mês, apenas o disposto no Título II, Capítulo I, e no Título III, Capítulo I, deste Regulamento, sem prejuízo das obrigações constantes da Lei nº 8.078/1990, da Lei nº 9.742/1997 e da Lei nº 12.485/2011.

Art. 106. As Prestadoras cujos serviços são pagos antecipadamente à sua prestação devem adaptar a forma de cobrança até a entrada em vigor do presente Regulamento, quando então será vedada a cobrança antecipada pela Prestadora de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.

- *Com fulcro nos Acórdãos nº 231/2014-CD e 235/2014-CD, ambos de 7 de julho de 2014, publicados no DOU de 8/7/2014, Seção 1, página 64, o Conselho Diretor da Anatel decidiu fixar escalonamento do prazo para cumprimento das disposições do art. 106 c/c art. 61 do RGC pelas Prestadoras que adotam cobrança antecipada: aplicação imediata desses dispositivos aos novos clientes e aplicação, no prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da publicação da Resolução nº 632/2014, para antigos assinantes.*

Art. 107. O disposto nos regulamentos específicos de cada serviço deverá ser cumprido pelas Prestadoras até a entrada em vigor do dispositivo correspondente do presente Regulamento.

Art. 108. Para acompanhamento da implantação dos dispositivos do presente Regulamento será constituído Grupo de Implantação do Regulamento, composto pela Anatel e pelas Prestadoras abrangidas por suas disposições, inclusive as de Pequeno Porte, ou as entidades que as representem.

Art. 109. O Grupo de Implantação será coordenado pela Superintendência de Relações com Consumidores (SRC), com a participação das Superintendências de Planejamento e Regulamentação (SPR), de Fiscalização (SFI), de Controle de Obrigações (SCO) e de Competição (SCP).

Art. 110. Os membros do Grupo serão nomeados na reunião de instalação, que ocorrerá em até 20 (vinte) dias, a contar da publicação deste Regulamento.

Art. 111. Os conflitos no âmbito do Grupo serão decididos pelos representantes da Anatel.

Art. 112. São atribuições do Grupo, dentre outras:

I - acompanhar a implementação das disposições deste Regulamento, conduzindo o processo orientado para a observância das melhores práticas, com aplicação de conhecimentos, habilidades e técnicas para que a execução das normas se dê de forma efetiva, eficaz e com qualidade;

II - coordenar, orientar e avaliar a metodologia de implantação dos dispositivos e, quando for o caso, determinar a sua implantação de forma padronizada pelas Prestadoras; e,

III - estabelecer o modo, formato e meio de envio das informações relativas a Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções a serem encaminhados à Agência.

Art. 113. O Grupo poderá ser dividido em subgrupos e as atividades previstas no art. 112 poderão ser divididas em fases, observados os prazos de entrada em vigor das disposições constantes deste Regulamento.

Art. 114. O trabalho final do Grupo resultará em um manual operacional dos procedimentos por ele definidos, a ser observado nos procedimentos de fiscalização da Anatel.

- V. Portaria nº 697, de 17 de agosto de 2015, que "aprova o Procedimento de Fiscalização das obrigações estabelecidas pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações".

ANEXO II
RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014
REVOGAÇÕES E ALTERAÇÕES

I) Revogar os seguintes dispositivos:

a) do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488/2007: inciso VI do Artigo 2º, incisos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XIX, XX, XXI, XXII, XXV, XXVI e XXVII do Artigo 3º, incisos I, II, III, IV, V e VII do Art. 4º, incisos VI e VII do Artigo 5º, Artigos 13 a 18, §§ 1º ao 4º do Artigo 19, Artigos 20 a 22, Artigos 25 ao 27, § 2º do Artigo 28 e **caput** do Artigo 33;

b) do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426/2005: inciso V do Artigo 3º, incisos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XVIII, XIX, XXIII, XXIV, XXV, XXVIII e XXX do Artigo 11, Artigo 12, incisos I, II e III do Artigo 13, §§ 1º ao 4º e 6º ao 8º do Artigo 17, Artigos 34 ao 34-E, Artigo 39, §§ 1º ao 4º do Artigo 40, inciso I e §§ 1º ao 3º do Artigo 46, § 5º do Artigo 48, Artigo 53, Artigo 55, Artigo 56, Incisos I e II e §§ 1º, 2º, 4º, 5º, 6º, 7º e 8º do Artigo 57, Artigo 58, Artigo 59, § 3º do Artigo 74, Artigo 75, Artigo 77, Artigos 80 ao 82, §§ 3º e 4º do Artigo 83, Artigo 84, Artigos 86 ao 88, Artigo 93 e Artigos 94 ao 110;

c) do Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Público em Geral Fora da Área de Tarifa Básica, aprovado pela Resolução nº 622/2013: Inciso XXI do Artigo 3º e §§ 1º ao 4º e 6º do Artigo 17;

d) do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013: inciso XIX do Artigo 4º, inciso VI do Artigo 39, Artigos 43 e 44, Incisos VIII e XV do Artigo 47, Artigos 49 e 50, incisos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XV, XVI, XIX e XX do Artigo 56, incisos I, II, III, IV, V, VI e VII do Artigo 57, Artigo 58, § 2º do Artigo 63, Artigo 66 e Artigo 70;

e) do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477/2007: incisos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XVIII, XIX, XXII, XXIII, XXIV e XXV do Artigo 6º, Artigos 7º ao 8º, incisos XXI e XXIII do Artigo 10, §§ 1º ao 14 do Artigo 15, § 1º do Artigo 21, §§ 1º ao 10º do Artigo 23, Artigo 24, Artigos 26 e 27, Artigo 29, Artigos 39 e 40, Artigos 44 e 45, Artigos 47 e 48, Artigos 50 ao 57, Artigos 61 ao 66, Artigos 68 a 71, Artigos 92 ao 94 e Artigo 96;

f) do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 575/2001: incisos XIX e XXI do Artigo 3º;

f) do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 575/2011: incisos XIX e XXI do Artigo 3º; (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

g) do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 605/2012: Artigo 39;

h) do Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 321/2002: § 3º do Artigo 12; e,

i) do Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual, aprovado pela Resolução nº 550/2010: § 1º do Artigo 13.

II) Dar nova redação aos seguintes dispositivos, que passarão a vigorar nos seguintes termos:

a) do Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), bem como a prestação do Serviço de TV a Cabo (TVC), do Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), do Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH) e do Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA), aprovado pela Resolução nº 581/2012:

Art. 49. O Plano Básico é de oferta obrigatória e deve estar sempre disponível, de forma onerosa, a todos os Assinantes dentro de todas as Áreas de Abrangência do Atendimento da Prestadora.

(...)

Art. 48. O serviço deve ser prestado em condições não discriminatórias, não podendo a Prestadora recusar o acesso, dentro das Áreas de Abrangência do Atendimento das estações licenciadas, constantes do Projeto Técnico apresentado à Agência, a todos que o solicitarem, conforme disponibilidade técnica da rede da Prestadora, observados as informações cadastradas nos sistemas disponibilizados pela Anatel e o disposto na regulamentação vigente.

(...)

Art. 77. Os direitos e obrigações dos assinantes do SeAC são regidos pelo Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações e pela Lei Geral de Telecomunicações.

b) do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488/2007:

Art. 2º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(...)

Art. 3º São direitos do Assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação:

(...)

Art. 4º São deveres dos Assinantes, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação:

(...)

~~Art. 14. (...)~~

~~§ 2º O atendimento por correspondência e telefônico previstos no art. 3º, VII, deve observar o disposto no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)~~

Art. 19. Os pedidos de rescisão de contrato devem ser processados de acordo com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicação e com o previsto neste artigo.

(...)

~~§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias previsto no **caput**, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos.~~

(...)

~~§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)~~

Art. 30. (...)

§ 1º A cobrança dos serviços mencionados neste artigo fica condicionada à sua identificação no documento de cobrança.

(...)

Art. 38. Aplicam-se aos serviços de Televisão por Assinatura as regras do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e suas alterações e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações.

c) do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução nº 426/2005:

Art. 3º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(...)

Art. 11. São direitos do Usuário do STFC, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação:

(...)

Art. 13. Constitui dever do assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação, providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos das prestadoras.

(...)

Art. 17. A prestadora deve prestar informações à Agência sobre reclamações dos usuários, quando esta solicitar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

(...)

Art. 36. A oferta e comercialização do STFC e de suas PUC devem ser feitas de forma isonômica e não discriminatória, observado o disposto na regulamentação vigente.

(...)

Art. 40. É vedada a imposição de ônus ao assinante por alteração de tecnologia, modernização ou rearranjo da rede de suporte do serviço contratado.

(...)

Art. 41. (...)

§ 2º A publicidade inclui a publicação do plano de serviço ou PUC e suas alterações em jornal ou, na sua falta, outro meio de grande circulação em cada localidade de sua prestação e no sítio da prestadora na Internet, bem como divulgação nos Setores de Atendimento Presencial e, quando for o caso, PST.

(...)

Art. 46. A prestadora, no ato da contratação, deve fornecer ao usuário documentação com informações sobre a fruição do plano de serviço contendo, no mínimo:

(...)

Art. 48. A prestadora pode oferecer planos alternativos de serviço, nas formas de pagamento, pós-pago, pré-pago, ou uma combinação de ambas, disponíveis a todos os usuários ou interessados no STFC, entendido como opcional ao plano básico de serviço, sendo a estrutura de preços e demais características associadas definidas pela prestadora.

(...)

§ 7º Na transferência entre planos alternativos, é vedada a cobrança de valores não previstos na estrutura de preços do plano de destino, ressalvada a multa decorrente da inobservância do Contrato de Permanência.

Art. 74. Contrato de prestação de serviço deve corresponder ao contrato padrão de adesão celebrado entre a prestadora e pessoa natural ou jurídica, que tem como objetivo tornar disponível o STFC, em endereço indicado pelo assinante, mediante o pagamento de tarifas ou preços.

(...)

Art. 83. A prestadora na modalidade local deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, observado o disposto na regulamentação vigente.

d) do Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Público em Geral (STFC) Fora da Área de Tarifa Básica (ATB), aprovado pela Resolução nº 622/2013:

Art. 3º Para os efeitos deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(...)

Art. 15. (...)

II - a validade mínima dos créditos deve ser de 30 (trinta) dias, assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com o prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias;

(...)

Art. 17. Na comercialização de Planos de Atendimento Rural, a prestadora pode propor Contrato de Permanência, observado o disposto na regulamentação vigente, por um período não superior a 12 (doze) meses, desde que ofereça benefícios aos usuários, revertidos diretamente em seu favor, como contrapartida.

e) do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013:

Art. 4º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(...)

IV - Setor de Atendimento Presencial: estabelecimento próprio da Prestadora ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que possibilita ao Consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão, ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

(...)

Art. 39. (...)

III - os direitos e deveres dos Assinantes;

(...)

Art. 47. (...)

VI - entregar ao Assinante cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

(...)

Art. 57. Constitui dever do assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação, providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso.

(...)

Art. 74. As Prestadoras de Pequeno Porte que possuam número inferior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço ficam isentas das obrigações consubstanciadas nos §§ 3º e 4º do art. 46, parágrafo único do art. 47 e art. 48.

f) do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477/2007:

Art. 3º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(...)

Art. 6º São direitos do Usuário do SMP, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação:

(...)

Art. 9º Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na regulamentação aplicável, no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações e nos contratos de prestação firmados com os Usuários do SMP.

Art. 10. (...)

XIX - manter nas dependências dos estabelecimentos que prestam atendimento ao Usuário, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, quadro com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela Anatel;

(...)

Art. 11. A Prestadora deve informar a identificação do Plano de Serviço, inclusive por seu número, quando aplicável, sempre que solicitado pelo Usuário ou pela Anatel.

(...)

Art. 12. (...)

§ 5º A prestadora deve assegurar que todos aqueles que tiverem acesso às informações previstas neste artigo observem as obrigações de sigilo.

(...)

Art. 15. A prestadora deve prestar informações à Anatel, no prazo por ela estipulado, não superior a 5 (cinco) dias úteis, sobre reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários.

(...)

Art. 21. (...)

VIII - os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento Telefônico da Prestadora;

(...)

Art. 25. (...)

VI - a forma e prazos de pagamento pela prestação do serviço;

(...)

Capítulo IV

Dos Planos de Serviço para Atendimento Específico

Art. 67. A Prestadora deve disponibilizar Plano de Serviço, tanto pós-pago quanto pré-pago, para atendimento específico de pessoas portadoras de deficiência auditiva e da fala.

(...)

g) do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 575/2001:

g) do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 575/2011: (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

Art. 3º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(...)

XVIII - Setor de Atendimento Presencial: estabelecimento próprio da Prestadora ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que possibilita ao Consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão, ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

(...)

Art. 15. As chamadas originadas na rede da prestadora e destinadas ao seu Centro de Atendimento Telefônico devem ser completadas, em cada PMM, no mês, no mínimo em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

(...)

§ 2º O serviço de atendimento dos Centros de Atendimento Telefônico da prestadora deve estar disponível ao usuário, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento Telefônico (SMP3).

§ 4º (...)

I - (...)

II - (...)

a) as contagens listadas a seguir devem se referir a qualquer Centro de Atendimento Telefônico da prestadora. Devem ser igualmente consideradas, para fins desse indicador, as chamadas encaminhadas a Centros de Atendimento específicos por tipo de usuário ou serviços;

b) a contagem das chamadas atendidas por Sistemas de Autoatendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico, por CCC existente;

c) a contagem das tentativas de originar chamadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico, por CCC existente;

(...)

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de originar chamadas na rede da prestadora para os Centros de Atendimento Telefônico, por CCC, para cada área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês.

(...)

VI - (...)

a) número total de chamadas atendidas por Sistemas de Autoatendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico;

b) número total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico, na rede da prestadora.

Art. 32. Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer dos canais de atendimento da prestadora, e que não possam ser respondidos ou efetivados de imediato, devem ser respondidos em até 5 (cinco) dias úteis, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês.

(...)

Art. 33. O usuário, ao comparecer a qualquer Setor de Atendimento Presencial, deve ser atendido em até 30 (trinta) minutos, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês.

§ 1º A meta estabelecida no **caput** é exigível diariamente para cada Setor de Atendimento Presencial, isoladamente, sem prejuízo da avaliação e exigência mensal.

~~§ 2º A prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada usuário em todos os Setores de Atendimento Presencial.~~

§ 2º A prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada usuário em todos os Setores de Atendimento Presencial. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

(...)

§ 5º (...)

I - (...)

A - somatório do número de usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos, no mês;

B - somatório do número de usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial no mês.

II - (...)

a) a contagem, conforme Calendário Anual, de todos os usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial, no horário de funcionamento do respectivo Setor, e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos;

b) a contagem, conforme Calendário Anual, de todos os usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial no horário de funcionamento do respectivo Setor.

(...)

IV - (...)

a) número total de usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos, no mês;

b) número total de usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial no mês;

Art. 34. Para fins de fiscalização, a prestadora deverá disponibilizar à Anatel os arquivos eletrônicos de controle de tempo de atendimento ao usuário, conforme § 2º do artigo 33, sempre que solicitada.

h) do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 574/2011:

Art. 3º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(...)

Art. 26. Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação, excluídas as solicitações de que tratam os Artigos 23 e 24 deste Regulamento, recebidos em qualquer canal de atendimento da Prestadora, devem ser respondidos em até cinco dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação ou do pedido de informação, em, no mínimo:

(...)

i) do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 438/2006:

Art. 19. A remuneração devida pelo uso de redes em uma chamada é calculada com base no tempo de duração da chamada, considerando os seguintes critérios de faturamento:

a) unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;

b) tempo inicial de tarifação: 30 (trinta) segundos;

c) chamadas faturáveis: somente são faturáveis as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos.

j) do Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual, aprovado pela Resolução nº 550/2010:

Art. 13. Os Planos de Serviço ofertados aos Usuários do SMP prestado por meio de Representação do Credenciado são Planos de Serviço da Prestadora Origem, nos termos da regulamentação.

RESOLUÇÃO Nº693, DE 17 DE JULHO DE 2018

Aprova o Regulamento Geral de Interconexão - RGI e altera o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, o Regimento Interno da Anatel e os Regulamentos de Remuneração pelo uso de redes do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço Móvel Pessoal.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO as disposições contidas nos arts. 19, XIV, e 145 a 155 da Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 16 de julho de 1997;

CONSIDERANDO as disposições contidas na Resolução nº 438, de 10 de julho de 2006, que aprova o Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP);

CONSIDERANDO as disposições contidas na Resolução nº 588, de 7 de maio de 2012, que aprova o Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC);

CONSIDERANDO as disposições contidas na Resolução nº 600, de 8 de novembro de 2012, que aprova o Plano Geral de Metas de Competição (PGMC);

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 36, de 5 de dezembro de 2016, publicada no Diário Oficial da União do dia 7 de dezembro de 2016;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 854, de 12 de julho de 2018;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 53500.000163/2014-21,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo, o Regulamento Geral de Interconexão.

Art. 2º Alterar o inciso III do art. 159 do Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 159

III - homologar solução de conflitos de interesses entre prestadoras de serviços de telecomunicações, exceto quanto a conflitos solucionados pelo Conselho Diretor;"

Art. 3º Incluir parágrafo único ao art. 4º do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução nº 588, de 7 de maio de 2012, nos seguintes termos:

"Art. 4º

Parágrafo único. Nos contratos de transporte entre áreas locais situadas em uma mesma área de numeração, os valores máximos, por unidade de tempo, a serem praticados pelas concessionárias do STFC na modalidade Longa Distância e pelas detentoras de PMS designadas pela regulamentação de competição equivalem à TU-RIU1."

Art. 4º Incluir parágrafo único ao art. 5º do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução nº 588, de 7 de maio de 2012, nos seguintes termos:

"Art. 5º

Parágrafo único. Nos contratos de transporte entre áreas locais situadas em áreas de numeração distintas, os valores máximos, por unidade de tempo, a serem praticados pelas concessionárias do STFC na modalidade Longa Distância e pelas detentoras de PMS designadas pela regulamentação de competição equivalem à TU-RIU2."

Art. 5º Incluir parágrafo único ao art. 6º do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução nº 588, de 7 de maio de 2012, nos seguintes termos:

"Art. 6º

Parágrafo único. Nos contratos de trânsito local, os valores máximos, por unidade de tempo, a serem praticados pelas concessionárias do STFC na modalidade Local e pelas detentoras de PMS designadas pela regulamentação de competição equivalem à TU-COM."

Art. 6º Alterar o art. 1º do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 438, de 10 de julho de 2006, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º Este regulamento tem por objetivo definir os critérios aplicáveis à remuneração pelo uso de redes do Serviço Móvel Pessoal quando interconectadas a redes de outras Prestadoras de Serviços de Telecomunicações de Interesse Coletivo para troca de tráfego telefônico."

Art. 7º Alterar o inciso XII do art. 2º do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 438, de 10 de julho de 2006, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 2º

XII - Valor de Remuneração de Uso de Rede do SMP – VU-M: valor que remunera uma Prestadora de SMP, por unidade de tempo, pelo uso de sua rede para troca de tráfego telefônico."

Art. 8º Incluir o art. 64-A ao Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, nos seguintes termos:

"Art. 64-A É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado, em regime de livre pactuação, e de forma isonômica e não discriminatória, nos termos do art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, observados os princípios e fundamentos da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, e do Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016.

§ 1º Eventuais conflitos no relacionamento previsto no caput serão dirimidos pela Anatel.

§ 2º A Anatel poderá solicitar a qualquer tempo cópia dos contratos que materializem o relacionamento previsto no caput."

Art. 9º Revogar a Resolução nº 410, de 11 de julho de 2005, publicada no Diário Oficial da União em 13 de julho de 2005.

Art. 10º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JUAREZ MARTINHO QUADROS DO NASCIMENTO

Presidente do Conselho

ANEXO I

REGULAMENTO GERAL DE INTERCONEXÃO

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

DOS OBJETIVOS E DA ABRANGÊNCIA

Art. 1º As interconexões de redes de prestadoras de Serviços de Telecomunicações são regidas pela Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, por este Regulamento, pelos Regulamentos e Normas específicos de cada serviço e, particularmente, pelos contratos de Interconexão celebrados entre as prestadoras e homologados pela Anatel.

Art. 2º Este Regulamento estabelece os princípios e regras básicas para a Interconexão de redes e sistemas das prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo, abrangendo os seus aspectos comerciais, técnicos e jurídicos.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para efeito deste regulamento, além das definições constantes da regulamentação aplicável aos serviços de telecomunicações, são adotadas as seguintes definições:

I - Área de prestação: área geográfica, estabelecida no contrato de concessão, termo de permissão ou termo de autorização, na qual a prestadora pode ofertar o serviço de telecomunicações;

II - Elemento de Rede: facilidade ou equipamento utilizado no provimento de Serviços de Telecomunicações;

III - Interconexão: ligação de Redes de Telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os Usuários de serviços de uma das redes possam comunicar-se com Usuários de serviços de outra ou acessar serviços nela disponíveis;

IV - Interconexão Direta para Troca de Tráfego Telefônico: Interconexão para troca de tráfego telefônico originado e/ou terminado nas redes das partes;

V - Interconexão Indireta de Tráfego Telefônico: Interconexão viabilizada por meio da rede de uma terceira prestadora que atua como provedor de Trânsito Local ou Transporte;

VI - Interconexão para Trânsito de Dados: Interconexão para troca direta de dados e para cursar tráfego destinado a redes de terceiros não diretamente ligadas, inclusive para viabilizar o provimento de conectividade à Internet;

VII - Interconexão para Troca de Tráfego de Dados (*peering*): Interconexão para a troca direta de dados, com tráfego originado e terminado nas redes das partes ou nas redes a elas interconectadas por meio do provimento de Interconexão para Trânsito de Dados, com ou sem remuneração entre as partes;

VIII - Ponto de Interconexão (POI): Elemento de Rede empregado como ponto de entrada ou saída para o tráfego a ser cursado na Interconexão com outra rede, constituindo o ponto de referência para definição dos deveres e obrigações de cada uma das partes envolvidas no contrato de Interconexão;

IX - Ponto de Presença para Interconexão (PPI): Elemento de Rede empregado como acesso remoto de um Ponto de Interconexão, tornando-se o ponto de referência para definição dos deveres e obrigações de cada uma das partes envolvidas no contrato de Interconexão;

X - Rede de Telecomunicações: conjunto operacional contínuo de enlaces e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de Serviço de Telecomunicações;

XI - Trânsito Local: serviço de comutação e/ou uso de rede local de Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC para encaminhamento de chamadas entre Pontos de Interconexão, dentro de uma mesma Área Local; e,

XII - Transporte: serviço de comutação e/ou uso de rede interurbana de Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC para encaminhamento de chamadas entre Pontos de Interconexão, entre Áreas Locais distintas.

Art. 4º Não constitui Interconexão a ligação de Rede de Telecomunicações de suporte a Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo e equipamento terminal ou Rede de Telecomunicações pertencente a Usuário ou provedor de Serviço de Valor Adicionado.

§ 1º As ligações referidas no caput são disciplinadas pela regulamentação de cada Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo, devendo ser formalizadas por contrato de provimento do próprio serviço.

§ 2º É vedada a ligação de equipamentos terminais e Redes de Telecomunicações de Usuários sem Certificação emitida ou reconhecida pela Anatel, conforme regulamentação específica.

CAPÍTULO III

DAS CONDIÇÕES GERAIS PARA INTERCONEXÃO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 5º As condições para Interconexão de redes são objeto de livre negociação entre os interessados observado o disposto na Lei nº 9.472, de 1997, no presente Regulamento, na regulamentação própria de cada modalidade de serviço e na regulamentação de competição.

Art. 6º Nas negociações destinadas a estabelecer os contratos de Interconexão, são coibidos os comportamentos prejudiciais à livre, ampla e justa competição entre prestadoras de serviço, no regime público e privado, em especial:

I - a prática de subsídios, para redução artificial de tarifas ou preços;

II - o uso não autorizado de informações obtidas de concorrentes, decorrentes de contratos de Interconexão;

III - a omissão de informações técnicas e comerciais relevantes à prestação de serviço por outrem;

IV - a exigência de condições abusivas para a celebração do contrato de Interconexão;

V - a obstrução ou demora intencional das negociações; e,

VI - a imposição de condições que impliquem uso ineficiente das redes ou equipamentos interconectados.

Parágrafo único. É vedada a utilização do contrato de Interconexão com o objetivo de alterar condições regulamentares de provimento de Serviço de Telecomunicações.

Art. 7º A Interconexão pode ser viabilizada por meios próprios, com a contratação de meios de terceiros ou, de forma Indireta, para tráfego telefônico, com a contratação de serviços de Trânsito Local e/ou Transporte.

Seção II

Do Provimento da Interconexão

Art. 8º As prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo, no regime público ou privado, são obrigadas a tornar suas redes disponíveis para Interconexão quando solicitado por outras prestadoras de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo.

Parágrafo único. A obrigação prevista no caput não se aplica à oferta de Interconexão para Trânsito de Dados, salvo disposição em contrário na regulamentação de competição.

Art. 9º A Interconexão deve ser feita em pontos tecnicamente viáveis da rede e nos termos da Oferta Pública de Interconexão, quando houver.

Art. 10 Quando da Interconexão de duas prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo, cada prestadora deve arcar com os custos de entrega do tráfego advindo de sua rede até o POI ou PPI da prestadora recebedora do tráfego, inclusive nas chamadas a cobrar.

§ 1º O procedimento descrito no caput não impede as prestadoras, por meio de negociação, de celebrarem acordo entre as partes em outras condições, seguindo o disposto na regulamentação.

§ 2º As prestadoras de serviço de telecomunicação móvel de interesse coletivo devem tornar disponível pelo menos um POI ou PPI para tráfego telefônico em cada área geográfica de mesmo Código Nacional (CN) de sua área de prestação.

§ 3º As prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e/ou Longa Distância Internacional, devem tornar disponível pelo menos um POI ou PPI em cada Área Local de sua área de prestação.

§ 4º Os grupos econômicos que prestam o Serviço de Comunicação Multimídia ou o Serviço Móvel Pessoal deverão tornar disponível, nas respectivas áreas de prestação, pelo menos um POI ou PPI para Interconexão para Troca de Tráfego de Dados, salvo disposição em contrário na regulamentação de competição.

§ 5º Nos POI ou PPI devem ser disponibilizadas, para qualquer interessado, todas as tecnologias adequadas para provimento de interconexão, nos termos da Oferta Pública.

Art. 11 As concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado e as detentoras de Poder de Mercado Significativo designadas pela regulamentação de competição devem manter pelo menos um POI ou PPI em cada área geográfica de mesmo Código Nacional – CN de sua área de prestação capaz de trocar o tráfego telefônico por meio de tecnologias comutadas por pacotes.

§ 1º O prazo para disponibilização dos Pontos previstos no caput é de 90 (noventa) dias, a contar da data de publicação deste Regulamento.

~~§ 2º As condições técnicas para Interconexão nos moldes do caput devem constar da Oferta Pública de Interconexão, conforme definido no art. 19.~~

§ 2º As condições técnicas para Interconexão nos moldes do **caput** devem constar da Oferta Pública de Interconexão, conforme definido no art. 18. (Retificação publicada no DOU em 05/11/2018)

Art. 12 A prestadora que recebe o pedido de Interconexão deve oferecer alternativa compatível, quando houver indisponibilidade de meios ou facilidades no Ponto de Interconexão pleiteado.

§ 1º A utilização de POI ou PPI, alternativo ao originalmente pleiteado, deve ser objeto de acordo entre as partes.

§ 2º Os custos adicionais decorrentes da realização da Interconexão em ponto alternativo ao originalmente pleiteado devem ser atribuídos à prestadora que recebe o pedido de Interconexão.

Art. 13 Não havendo acordo sobre as condições de provimento da Interconexão, o assunto deve ser objeto de arbitragem pela Anatel, o qual seguirá o rito estabelecido no Regimento Interno da Anatel.

Parágrafo único. A submissão de qualquer questão à arbitragem não exime as prestadoras da obrigação de dar integral cumprimento aos contratos de Interconexão vigentes, nem permite a interrupção das atividades vinculadas a tais contratos.

Art. 14 A Interconexão deve ser objeto de planejamento contínuo e integrado entre as prestadoras envolvidas.

Art. 15 As alterações de rede planejada por prestadora de Serviço de Telecomunicações que possam afetar redes de outras prestadoras devem ser comunicadas com antecedência mínima de 90 (noventa) dias corridos da data pretendida para sua efetivação, salvo acordo entre as partes.

§ 1º As alterações somente podem ser efetivadas após acordo com as prestadoras afetadas.

§ 2º As prestadoras devem manifestar-se em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir do recebimento da informação.

Art. 16 A contratação de serviço de telecomunicações de interesse coletivo por outra prestadora de serviços de telecomunicações a fim de prover conexão à Internet aos Usuários constitui relacionamento de Interconexão.

Seção III

Da Oferta Pública de Interconexão

Art. 17 As prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo devem, pelo menos uma vez a cada período de 12 (doze) meses ou sempre que haja qualquer alteração, submeter à homologação da Anatel Oferta Pública de Interconexão.

§ 1º A Anatel poderá, a qualquer momento e de forma justificada, determinar a revisão da Oferta Pública de Interconexão.

§ 2º A Oferta Pública de Interconexão será substituída pela Oferta de Referência de Produtos de Atacado para as prestadoras designadas como detentoras de Poder de Mercado Significativo nos casos em que a Interconexão seja um Mercado Relevante de Atacado previsto na regulamentação de competição.

§ 3º Na hipótese prevista no parágrafo anterior, a Oferta de Referência de Produtos de Atacado de Interconexão deverá observar todas as obrigações previstas neste Regulamento para as Ofertas Públicas de Interconexão.

Art. 18 A Oferta Pública de Interconexão deve conter, no mínimo, as informações indicadas no Anexo II a este Regulamento.

§ 1º Os prestadores de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo devem contemplar em sua Oferta Pública de Interconexão os seguintes tipos de Interconexão:

I - Interconexão Direta para Troca de Tráfego Telefônico;

II - Interconexão Indireta para Troca de Tráfego Telefônico, de acordo com o art. 41; e,

III - Interconexão para Troca de Tráfego de Dados.

§ 2º É facultado ao prestador de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo contemplar em sua Oferta Pública a Interconexão para Trânsito de Dados, salvo disposição em contrário na regulamentação de competição.

Art. 19 As prestadoras de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo, ao fixar as condições em sua Oferta Pública de Interconexão, devem observar os seguintes princípios:

I - tratamento não discriminatório dos solicitantes;

II - preservação da integridade da rede interconectada;

III - confidencialidade das informações, inclusive aquelas de âmbito privativo de Usuários;

IV - alocação eficiente de recursos de rede necessários à operacionalização de Interconexão;

V - critérios razoáveis e objetivos para previsão do tráfego, crescimento da rede, dimensionamento e ampliação das rotas;

VI - requisitos estritamente necessários à operacionalização da Interconexão; e,

VII - atualização tecnológica das soluções de redes disponíveis.

Art. 20 Na homologação das Ofertas Públicas de Interconexão, a Anatel observará sua conformidade com os normativos vigentes.

Parágrafo único. A homologação será negada se a Oferta Pública de Interconexão for prejudicial à ampla, livre e justa competição.

Art. 21 A Anatel deverá se manifestar quanto à homologação da proposta de Oferta Pública de Interconexão em até 60 (sessenta) dias.

§ 1º O prazo estabelecido no caput ficará suspenso enquanto não forem apresentados esclarecimentos e documentos imprescindíveis à análise do processo, solicitados pela Anatel.

§ 2º O prazo previsto no caput poderá ser prorrogado pelo mesmo período, por uma única vez, mediante justificativa da Superintendência responsável pela homologação.

Art. 22 A prestadora deve dar ampla publicidade à versão homologada da Oferta Pública de Interconexão em sua página na Internet.

§ 1º A prestadora deve manter, em sua página na Internet, um controle de versão de suas Ofertas Públicas de Interconexão homologadas, indicando as alterações efetuadas em relação à versão anterior.

§ 2º A prestadora deve informar, na Oferta Pública de Interconexão e nos contratos de Interconexão firmados em consonância com essa Oferta, o instrumento decisório da Anatel que a homologou.

~~Art. 23 As Prestadoras de Pequeno Porte, conforme definido no Plano Geral de Metas de Competição, ficam dispensadas das obrigações desta Seção, sem prejuízo do disposto no art. 41.~~

Art. 23 As Prestadoras de Pequeno Porte, conforme definido no Plano Geral de Metas de Competição, ficam dispensadas das obrigações desta Seção, sem prejuízo do disposto no art. 42. (Retificação publicada no DOU em 05/11/2018)

Seção IV

Da Qualidade de Serviço

Art. 24 A Interconexão deve assegurar atendimento a padrões de qualidade e de disponibilidade de serviço, os quais devem ser explicitados no contrato de Interconexão.

§ 1º Os padrões de qualidade de serviço adotados na Interconexão de redes de prestadoras de Serviços de Telecomunicações devem permitir o cumprimento das metas de qualidade e disponibilidade estabelecidas na regulamentação.

§ 2º Observado o estabelecido no § 1º, as prestadoras não são obrigadas a oferecer grau de qualidade de serviço superior ao empregado em suas próprias operações ou estabelecido em outros contratos de Interconexão.

Seção V

Da Suspensão e Interrupção da Interconexão

Art. 25 O provimento da Interconexão somente pode ser suspenso ou interrompido nas hipóteses previstas na regulamentação.

Art. 26 A suspensão da Interconexão é facultada quando configurada a inadimplência dos valores devidos a título de remuneração pelo uso de redes, de acordo com os termos do contrato de Interconexão firmado entre as partes, e após esgotadas as regras de contestação previstas em contrato.

§ 1º A suspensão total do provimento da Interconexão para tráfego telefônico corresponde à interceptação de todas as chamadas entre as prestadoras envolvidas.

§ 2º A suspensão parcial do provimento da Interconexão para tráfego telefônico corresponde à interceptação de todas as chamadas originadas na rede da prestadora inadimplente e destinadas à rede da prestadora credora.

§ 3º Previamente à suspensão do provimento da Interconexão, a prestadora deverá notificar a prestadora inadimplente sobre essa providência, sendo que a suspensão não deve ocorrer em prazo inferior a 30 (trinta) dias contados do recebimento da notificação.

§ 4º Quando da suspensão do provimento da Interconexão para tráfego telefônico, as prestadoras envolvidas devem veicular comunicado quanto à suspensão do encaminhamento das chamadas, enquanto perdurar a suspensão.

§ 5º Nas hipóteses previstas nos parágrafos anteriores, deverá ser dada ciência à Anatel, indicando o tipo de suspensão adotado.

§ 6º A suspensão do provimento da Interconexão por inadimplência pode perdurar enquanto permanecer a situação da inadimplência.

Art. 27 A interrupção da Interconexão e a consequente desmobilização dos ativos necessários ao provimento da Interconexão é facultada quando:

I - decorridos 3 (três) meses da suspensão da Interconexão por inadimplência continuada;

II - da falta de tráfego por 6 (seis) meses consecutivos; ou,

III - da rescisão do contrato de Interconexão por acordo entre as partes.

§ 1º Nos casos dos incisos I e II, previamente à interrupção do provimento da Interconexão, a prestadora deverá notificar a prestadora inadimplente sobre essa providência, sendo que a interrupção não deve ocorrer em prazo inferior a 15 (quinze) dias contados do recebimento da notificação.

§ 2º No caso do inciso I, quando da interrupção do provimento da Interconexão para tráfego telefônico, a prestadora inadimplente e a prestadora que interrompeu a Interconexão devem interceptar todas as chamadas originadas na sua rede e destinadas à rede da prestadora com a qual a Interconexão foi interrompida e veicular comunicado quanto à interrupção do encaminhamento das chamadas, por, no mínimo, 30 (trinta) dias após a interrupção.

§ 3º No caso do inciso II, previamente à interrupção do provimento da Interconexão, a prestadora deverá notificar a prestadora envolvida a respeito da interrupção por ausência de tráfego.

§ 4º Nas hipóteses previstas nos parágrafos anteriores, deverá ser dada ciência à Anatel.

TÍTULO II DAS CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA INTERCONEXÃO CAPÍTULO I

DOS REQUISITOS DAS REDES

Art. 28 As prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo devem prever alternativas de contingência de modo a garantir a continuidade e a qualidade em caso de falha nos pontos de Interconexão.

Art. 29 São vedadas, no relacionamento de Interconexão, quaisquer práticas que:

I - visem cursar tráfego artificialmente gerado;

II - comprometam a segurança, a estabilidade e/ou o correto funcionamento das redes;

III - comprometam a rastreabilidade das conexões e/ou chamadas;

IV - configurem uso indevido de assimetrias regulatórias estabelecidas; e,

V - comprometam o modelo regulatório de Interconexão e/ou a estrutura de remuneração de redes.

Parágrafo único. A Anatel poderá, entre outras medidas, autorizar a suspensão da Interconexão ou declarar indevido o pagamento de remuneração pelo uso de rede na ocasião em que, no curso de processo administrativo, ficarem comprovadas quaisquer das práticas previstas nos incisos anteriores.

CAPÍTULO II

DO COMPARTILHAMENTO DE MEIOS E DA IMPLEMENTAÇÃO DA INTERCONEXÃO

Art. 30 Nos termos do contrato de Interconexão, as prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo podem compartilhar equipamentos, infraestrutura, facilidades e outros meios visando à operacionalização da Interconexão de redes.

Art. 31 As prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo devem observar, no planejamento de suas instalações, a necessidade de dispor de infraestrutura, em área localizada nas mesmas instalações de POI ou PPI, para instalação de equipamentos de terceiros utilizado para a Interconexão.

§ 1º Não se incluem como equipamentos destinados à implantação da Interconexão outros equipamentos utilizados para provimento de funções adicionais àquelas necessárias para assegurar a Interconexão.

§ 2º A infraestrutura necessária para instalação dos equipamentos deve incluir, além de área, as demais facilidades requeridas para instalação dos equipamentos, tais como energia e distribuidores.

Art. 32 Quando do compartilhamento de infraestrutura, deve ser assegurado o acesso à área em que está instalado o equipamento de propriedade da outra prestadora, segundo procedimentos contidos no contrato de Interconexão.

Parágrafo único. Responderá administrativamente perante a Anatel a prestadora que cometer excessos ou abusos no exercício do direito referido no caput.

Art. 33 Quando não for possível a instalação de equipamentos nas mesmas instalações do Ponto de Interconexão solicitado, cabe à prestadora que recebeu o pedido de Interconexão ofertar, sem ônus adicional para a outra prestadora, local alternativo para instalação dos equipamentos.

Parágrafo único. Nos casos previstos no caput, o local ofertado deve estar localizado o mais próximo possível do Ponto de Interconexão originalmente solicitado.

Art. 34 A prestadora que recebeu o pedido de Interconexão, em comum acordo com a prestadora solicitante, pode instalar e operar os meios necessários ao estabelecimento da Interconexão.

Art. 35 O custo de adaptação ou modificação da infraestrutura, quando necessário, é de responsabilidade da prestadora que se beneficiar da modificação implementada.

CAPÍTULO III

DA INTERCONEXÃO INDIRETA DE TRÁFEGO TELEFÔNICO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 36 Na Interconexão Indireta de Tráfego Telefônico, a prestadora solicitante deve celebrar contrato de Interconexão com as prestadoras de Serviço de Telecomunicações com as quais deseja se interconectar e contrato de Trânsito Local e/ou Transporte com o provedor desses serviços.

Parágrafo único. A celebração do contrato de Interconexão será dispensada na hipótese prevista no art. 37.

Art. 37 Na Interconexão Indireta de Tráfego Telefônico é facultado ao contratante dos serviços de Trânsito Local e/ou Transporte realizar o acerto de contas da remuneração da rede de destino do tráfego por intermédio do provedor de Trânsito Local e/ou Transporte.

§ 1º A forma de acerto de contas prevista no caput implica na adesão do solicitante de Trânsito Local e/ou Transporte aos termos dos contratos de Interconexão firmados entre o provedor dos serviços de Trânsito Local e/ou Transporte e os detentores das redes de destino do tráfego.

§ 2º O provedor de Trânsito Local e/ou Transporte deve manter informadas as prestadoras com as quais detém Interconexão sobre os contratos de Trânsito Local e Transporte por ele firmados.

§ 3º É facultado ao provedor de Trânsito Local e/ou Transporte exigir garantia financeira da prestadora solicitante para a realização de acerto de contas nos termos do caput, que deve ser proporcional ao volume de tráfego estimado na solicitação de Trânsito Local e/ou Transporte.

§ 4º Quando da realização de acerto de contas nos termos do caput, é vedada cobrança superior ao somatório dos valores devidos a título de Trânsito Local e/ou Transporte e de remuneração pelo uso da rede de destino.

§ 5º Não sendo exercida a faculdade prevista no caput, o pagamento da remuneração pelo uso das redes interconectadas deverá ser feito diretamente entre as prestadoras que firmaram contrato de Interconexão, sem intermédio do provedor de Trânsito Local e/ou Transporte.

Art. 38 Quando for necessário ampliar as rotas de Interconexão devido ao incremento de tráfego advindo de Interconexão Indireta de Tráfego Telefônico, as prestadoras de origem e destino do tráfego são as responsáveis por arcar com os custos de ampliação.

Parágrafo único. O disposto no caput não impede que todas as prestadoras envolvidas, por meio de negociação, celebrem acordo em outras condições, seguindo o disposto na regulamentação.

Seção II

Do Provimento do Trânsito Local e do Transporte

Art. 39 As concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local e as detentoras de Poder de Mercado Significativo, a serem designadas em mercado específico pela regulamentação de competição, são obrigadas a tornar suas redes disponíveis para provimento de Trânsito Local quando solicitado por qualquer outra prestadora de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo.

Art. 40 As concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Longa Distância e as detentoras de Poder de Mercado Significativo a serem designadas em mercado específico pela regulamentação de competição são obrigadas a tornar suas redes disponíveis para provimento de Transporte quando solicitado por qualquer outra prestadora de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo.

Art. 41 As condições para provimento de Trânsito Local e Transporte deverão estar previstas na Oferta Pública de Interconexão das concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades Local e Longa Distância, respectivamente, e das detentoras de Poder de Mercado Significativo designadas pela regulamentação de competição.

TÍTULO III DO CONTRATO DE INTERCONEXÃO

Art. 42 As condições para a Interconexão de redes são objeto de livre negociação entre interessados, mediante acordo, que deve ser formalizado por contrato, cuja eficácia depende de homologação pela Anatel.

§ 1º A homologação será negada se o contrato for prejudicial à ampla, livre e justa competição.

§ 2º A Anatel deverá se manifestar quanto à homologação do contrato ou de suas alterações, ressalvado o § 6º deste artigo, em até 60 (sessenta) dias, podendo solicitar adequações ao instrumento, período durante o qual ficará suspenso o prazo previsto neste parágrafo.

§ 3º Considerar-se-á homologado e eficaz o contrato de Interconexão em estrita conformidade com a minuta prevista na Oferta Pública de Interconexão ou na Oferta de Referência de Produto de Atacado já homologada pela Anatel.

§ 4º A fim de se enquadrarem na situação prevista no parágrafo anterior, os contratos de Interconexão deverão conter cláusula de ciência e concordância com os termos da Oferta Pública de Interconexão ou Oferta de Referência de Produto de Atacado homologada.

§ 5º Cópia do contrato de Interconexão firmado, bem como cópia de suas respectivas alterações, deverá ser encaminhada à Anatel e estará disponível na Biblioteca da Anatel para consulta do público em geral, ressalvadas as partes sigilosas, nos termos da regulamentação aplicável.

§ 6º Estão dispensadas da homologação alterações do projeto técnico previstas na dinâmica de planejamento integrado e mudanças na qualificação das partes decorrentes de mudanças societárias já anuídas, devendo estas apenas ser comunicadas à Anatel a título de conhecimento.

§ 7º Para os casos em que não houver Oferta Pública de Interconexão ou Oferta de Referência de Produto de Atacado, os contratos de Interconexão para Trânsito de Dados terão eficácia a partir de sua assinatura, sendo dispensada a necessidade de homologação pela Anatel.

§ 8º Cópia dos contratos referidos no § 7º poderá ser solicitada pela Anatel a qualquer tempo.

Art. 43 As solicitações de Interconexão devem ser apresentadas contendo, no mínimo, as informações do Anexo I ao presente Regulamento.

§ 1º O contrato de Interconexão, cujo conteúdo esteja em concordância com o disposto na Oferta Pública de Interconexão ou na Oferta de Referência de Produto de Atacado de Interconexão da prestadora solicitada, deve ser celebrado em até 30 (trinta) dias corridos após a formalização da solicitação.

§ 2º O contrato de Interconexão que tenha conteúdo distinto daquele disposto na Oferta Pública de Interconexão ou na Oferta de Referência de Produto de Atacado de Interconexão da prestadora solicitada deve ser celebrado em até 90 (noventa) dias corridos após a formalização da solicitação.

§ 3º Vencido o prazo de negociação entre os interessados e havendo impasse, a Anatel arbitrará as condições para a Interconexão, por provocação de qualquer dos interessados, incluindo o prazo para operacionalização da Interconexão, segundo o rito estabelecido no Regimento Interno da Anatel.

Art. 44 O contrato de Interconexão deve indicar:

I - objeto;

II - modo, forma e condições em que a Interconexão será provida;

III - direitos, garantias e obrigações das partes;

IV - preços a serem cobrados, quando não forem fixados pela Anatel;

V - formas de acerto de contas entre as partes, incluindo as hipóteses, formas e prazos para contestação, bem como as hipóteses que caracterizam inadimplência financeira;

VI - condições de compartilhamento de infraestrutura;

~~VII - condições técnicas relativas à implementação e à qualidade da Interconexão, inclusive as alternativas de contingência previstas no art. 27;~~

VII - condições técnicas relativas à implementação e à qualidade da Interconexão, inclusive as alternativas de contingência previstas no art. 28; (Retificação publicada no DOU em 05/11/2018)

VIII - multas e demais sanções;

IX - tratamento dispensado ao tráfego fraudulento, especialmente aspectos do acerto de contas e da ação coordenada de prevenção e controle da fraude;

e,

X - foro e modo para solução extrajudicial das divergências contratuais.

Art. 45 A Anatel pode aplicar sanções às prestadoras que descumpram as obrigações pactuadas em contratos de Interconexão, nos termos dos arts. 173 a 182 da Lei nº 9.472, de 1997, observado o procedimento sancionatório instituído no seu Regimento Interno.

Art. 46 Após a celebração do contrato de Interconexão, cujo conteúdo esteja em concordância com o disposto na Oferta Pública de Interconexão ou na Oferta de Referência de Produto de Atacado de Interconexão da prestadora solicitada, as implementações previstas devem estar operacionais para a Interconexão de redes em até 90 (noventa) dias corridos nos casos de Interconexão Direta e 60 (sessenta) dias corridos nos casos de Interconexão Indireta.

§ 1º A contagem do prazo para a operacionalização das implementações previstas para a Interconexão de redes deve iniciar-se após a homologação do contrato de Interconexão pela Anatel, caso este tenha conteúdo distinto do disposto na Oferta Pública de Interconexão ou na Oferta de Referência de Produto de Atacado de Interconexão da prestadora solicitada.

§ 2º Havendo atraso, a parte responsável deve ressarcir a parte prejudicada, segundo condições e valores previstos no contrato de Interconexão.

§ 3º Em função de situações específicas, incluindo alteração da capacidade inicialmente contratada, e de comum acordo, as partes podem, no contrato de Interconexão, alterar o prazo previsto no caput ou a aplicação de sanções relativas ao seu descumprimento.

TÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 47 Os acordos de troca de tráfego com prestadoras de Serviços de Telecomunicações de outros países devem observar as disposições e procedimentos constantes de acordos firmados pela Administração Brasileira com outros países ou blocos econômicos.

~~Art. 48 As Prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo que já estejam em operação na data em que este Regulamento entrar em vigor devem elaborar e publicar Oferta Pública de Interconexão em até 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de publicação deste regulamento, seguindo disposições do art. 16 e seguintes, quando aplicável.~~

Art. 48 As Prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo que já estejam em operação na data em que este Regulamento entrar em vigor devem elaborar e publicar Oferta Pública de Interconexão em até 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de publicação deste regulamento, seguindo disposições do art. 17 e seguintes, quando aplicável. (Retificação publicada no DOU em 05/11/2018)

Parágrafo único. A Oferta Pública de Interconexão não pode conter condições mais gravosas do que as existentes nos contratos em vigor na data da publicação deste Regulamento.

Art. 49 Os contratos de interconexão celebrados anteriormente à data de publicação deste Regulamento devem ser adequados conforme a necessidade de ajuste ao presente Regulamento.

Parágrafo único. A eventual desativação dos Pontos de Interconexão ou Pontos de Presença de Interconexão atualmente existentes deve ser objeto de acordo entre as partes.

Art. 50 As prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo devem se adequar às disposições deste Regulamento em até 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua publicação, salvo disposições em contrário no presente Regulamento.

ANEXO I INFORMAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INTERCONEXÃO

Art. 1º Uma solicitação de Interconexão deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - sobre a Empresa solicitante:

- a) razão social;
- b) CNPJ;
- c) endereço da sede;
- d) representante legal; e,
- e) responsável técnico-operacional.

II - sobre área de atuação do solicitante:

- a) identificação da concessão, permissão ou autorização;
- b) modalidade de serviço a ser prestada;
- c) área de abrangência geográfica;
- d) data para início das atividades.

III - sobre o objetivo da Interconexão solicitada:

- a) tipo(s) de tráfego e serviço(s) ofertados e pretendidos;
- b) data(s) para ativação; e,
- c) área local de operação (STFC) e área de registro de operação (SMP).

IV - sobre aspectos técnicos da Interconexão solicitada:

- a) localização geográfica do(s) Ponto(s) de Interconexão ou Ponto(s) de Presença para Interconexão oferecido(s), incluindo endereço e coordenadas geográficas (latitude e longitude);
- b) abrangência de cada POI ou PPI;
- c) parâmetros de qualidade de serviço e performance de rede oferecidos e pretendidos; e,
- d) padrões para Interconexão, interfaces, tipo de sinalização, informações a serem trocadas entre os Pontos de Interconexão e/ou Ponto de Presença para Interconexão.

ANEXO II OFERTA PÚBLICA DE INTERCONEXÃO

Art. 1º Uma Oferta Pública de Interconexão deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - sobre a empresa ofertante:

- a) razão social;
- b) CNPJ;
- c) endereço da sede; e,
- d) responsável técnico-operacional.

II - sobre a área de atuação da empresa ofertante:

- a) identificação da concessão, permissão ou autorização;
- b) modalidades de serviços prestados;
- c) área de abrangência geográfica.

III - sobre os aspectos técnicos da Interconexão:

- a) localização geográfica do(s) Ponto(s) de Interconexão ou Ponto(s) de Presença para Interconexão, com capacidade ociosa ou não, incluindo endereço e coordenadas geográficas (latitude e longitude);
- b) abrangência de cada POI ou PPI;
- c) caracterização dos elementos de rede conectados a cada POI ou PPI em termos de hierarquia de rede e serviço(s) prestado(s);
- d) descrição dos meios de rede necessários, incluindo enlaces de transmissão, para efetivação da Interconexão;
- e) descrição das especificações técnicas relativas aos Elementos de Rede, meios físicos de transmissão e plataformas necessárias para Interconexão, incluindo interfaces e tipo de sinalização;
- f) descrição das limitações técnicas e padrões técnicos referentes a cada POI ou PPI;
- g) identificação de Ponto(s) de Interconexão ou Ponto(s) de Presença para Interconexão alternativos, para casos de falha na Interconexão;
- h) descrição das condições de cessação de meios e espaço necessários para estabelecimento da Interconexão; e,
- i) procedimentos relativos ao planejamento contínuo e integrado da Interconexão.

IV - sobre os aspectos comerciais da Interconexão:

- a) minuta de contrato padrão para Interconexão, que contenha todos os requisitos do art. 44;
- b) os preços a serem praticados, livremente pactuados ou definidos pela Anatel; e,
- c) critérios para concessão de descontos.

RESOLUÇÃO Nº 724, DE 27 DE MARÇO DE 2020

Aprova a Norma para implantação e acompanhamento de liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral, modalidade Longa Distância Nacional.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o art. 104 da Lei Geral de Telecomunicações;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 9, de 29 de março de 2018, publicada no Diário Oficial da União do dia 1º de abril de 2019;

CONSIDERANDO deliberação tomada por meio do Circuito Deliberativo nº 48, de 26 de março de 2020;

CONSIDERANDO o constante dos autos do Processo nº 53500.000579/2018-73,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo, a Norma para implantação e acompanhamento de liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral, modalidade Longa Distância Nacional.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor em 4 de maio de 2020.

EMMANOEL CAMPELO DE SOUZA PEREIRA

Presidente do Conselho, Substituto

ANEXO NORMA PARA IMPLANTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE LIBERDADE TARIFÁRIA NO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DESTINADO AO USO DO PÚBLICO EM GERAL, MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL

CAPÍTULO I

DA ABRANGÊNCIA E OBJETIVO

Art. 1º Esta Norma tem como objetivo estabelecer as regras para implantação e acompanhamento do regime de liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral - STFC, na Modalidade Longa Distância Nacional, prestado em regime público.

Art. 2º Aplicam-se a esta Norma a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o Plano Geral de Outorgas (PGO), aprovado pelo Decreto nº 6.654, de 20 de novembro de 2008, o Contrato de Concessão do STFC da Modalidade Longa Distância Nacional e o disposto na regulamentação específica.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins desta Norma, aplicam-se as definições constantes da regulamentação específica e ainda:

I - Estrutura Tarifária: conjunto de valores que compõem o plano básico da Concessionária, divididos segundo o degrau tarifário da distância, o horário da chamada, tipo de acesso de origem e destino, e modulação horária;

II - Liberdade Tarifária: regime tarifário em que as tarifas cobradas são de livre proposição da empresa prestadora; e,

III - Tarifas Fixadas: regime tarifário em que os valores máximos dos elementos da estrutura tarifária são fixados pela Anatel.

CAPÍTULO III

DA LIBERDADE TARIFÁRIA

Seção I

Disposições Gerais

Art. 4º A implantação do regime de liberdade tarifária tem como pressupostos o estímulo à competição, o aumento da produtividade, a modicidade tarifária e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da concessão.

Seção II

Do Regime de Liberdade Tarifária

Art. 5º A partir da publicação da presente Norma, o STFC, modalidade LDN, estará submetido ao regime de liberdade tarifária, no qual a concessionária poderá determinar suas próprias tarifas.

Parágrafo único. A alteração dos valores tarifários deverá ser comunicada à Agência com antecedência de sete dias de sua vigência.

Seção III

Da Suspensão e da Extinção do Regime de Liberdade Tarifária

Art. 6º Caso identifique indícios de prática anticompetitiva ou aumento arbitrário de lucros, a Superintendência responsável da Anatel poderá determinar a suspensão do regime de Liberdade Tarifária para a Concessionária onde tais práticas foram identificadas.

§ 1º As providências necessárias para a suspensão do regime de liberdade tarifária, determinada nos moldes do artigo anterior, deverão ser adotadas pela Concessionária no prazo de 10 (dez) dias corridos.

§ 2º Durante o período em que as novas tarifas estiverem suspensas, valerão aquelas que estiverem em vigor quando da publicação desta Norma, devidamente reajustadas.

§ 3º O reajuste deve ser aplicado de forma linear em toda a estrutura tarifária, considerando-se a variação acumulada do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, e o Fator de Transferência "X".

§ 4º Durante o período de suspensão, a Anatel poderá determinar o envio de nova proposta de valores tarifários, na forma fixada pela Superintendência de Competição da Agência.

Art. 7º Na ocorrência de prática comprovadamente anticompetitiva ou aumento arbitrário de lucros, o Conselho Diretor da Anatel deliberará sobre a extinção do regime de Liberdade Tarifária para a Concessionária onde tais práticas foram identificadas, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Parágrafo único. A apuração de prática anticompetitiva ou aumento arbitrário de lucros será realizada por meio da instauração de Processo Administrativo pertinente, pela Superintendência responsável, com oportunidade de contraditório e ampla defesa, nos termos do Regimento Interno da Anatel.

Art. 8º A completa extinção do regime de Liberdade Tarifária poderá ser determinada pela Anatel, independentemente da etapa em que se encontre, caso se constate má-fé da Concessionária.

CAPÍTULO IV

DA COMUNICAÇÃO

Art. 9º Cabe à Concessionária dar publicidade aos novos valores tarifários de que trata esta Norma, de acordo com a regulamentação aplicável.

RESOLUÇÕES ANS

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 259, DE 17 DE JUNHO DE 2011

Dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde e altera a Instrução Normativa – IN nº 23, de 1º de dezembro de 2009, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõe os incisos II, XXIV, XXVIII e XXXVII do art. 4º e o inciso II do art. 10, ambos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; e a alínea "a" do inciso II do art. 86 da Resolução Normativa - RN nº 197, de 16 de julho de 2009; em reunião realizada em 15 de junho de 2011 adota a seguinte Resolução Normativa e eu, Diretor Presidente, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I

DA DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º Esta Resolução Normativa - RN dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde e altera a Instrução Normativa – IN nº 23, de 1º de dezembro de 2009, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO.

• 1º Para fins do disposto nesta Resolução, considera-se: (Redação dada pela RN nº 268, de 01/09/2011, após retificação publicada no Diário oficial da União em 20 de Outubro de 2011, Seção 1, página 45)

I - Área Geográfica de Abrangência: Área em que a operadora fica obrigada a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas pelo beneficiário, podendo ser nacional, estadual, grupo de estados, municipal ou grupo de municípios; (Acrescentado pela RN nº 268, de 02/09/2011)

II - Área de Atuação do Produto: Municípios ou Estados de cobertura e operação do Plano, indicados pela operadora no contrato de acordo com a Área Geográfica de Abrangência; (Redação dada pela RN nº 268, de 01/09/2011, após retificação publicada no Diário oficial da União em 20 de Outubro de 2011, Seção 1, página 45)

III - Município de Demanda: Local da federação onde o beneficiário se encontra no momento em que necessita do serviço ou procedimento; (Acrescentado pela RN nº 268, de 02/09/2011)

IV - Rede Assistencial: Rede contratada pela operadora de planos privados de assistência à saúde, podendo ser credenciada ou cooperada; (Acrescentado pela RN nº 268, de 02/09/2011)

V - Região de Saúde: espaço geográfico contínuo constituído por agrupamentos de Municípios limítrofes, delimitado a partir de identidades culturais, econômicas e sociais e de redes de comunicação e infraestrutura de transportes compartilhados, com a finalidade de integrar a organização, o planejamento e a execução de ações e serviços de saúde; e (Acrescentado pela RN nº 268, de 02/09/2011)

VI - Indisponibilidade: ausência, inexistência ou impossibilidade de atendimento nos prazos estabelecidos no art. 3º, considerando-se, inclusive o seu § 2º.

§ 2º As regiões de saúde serão objeto de Instrução Normativa da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO e serão divulgadas no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br). (Redação dada pela RN nº 268, de 01/09/2011, após retificação publicada no Diário oficial da União em 20 de Outubro de 2011, Seção 1, página 45)

CAPÍTULO II

DAS GARANTIAS DE ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO

Seção I

Dos Prazos Máximos Para Atendimento ao beneficiário

Art. 2º A operadora deverá garantir o acesso do beneficiário aos serviços e procedimentos definidos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS para atendimento integral das coberturas previstas nos arts. 10, 10-A e 12 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, no município onde o beneficiário os demandar, desde que seja integrante da área geográfica de abrangência e da área de atuação do produto.

Art. 3º A operadora deverá garantir o atendimento integral das coberturas referidas no art. 2º nos seguintes prazos:

- I - I – consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetria: em até 7 (sete) dias úteis;
- II - consulta nas demais especialidades médicas: em até 14 (quatorze) dias úteis;
- III - consulta/sessão com fonoaudiólogo: em até 10 (dez) dias úteis;
- IV - consulta/sessão com nutricionista: em até 10 (dez) dias úteis;
- V - consulta/sessão com psicólogo: em até 10 (dez) dias úteis;
- VI - consulta/sessão com terapeuta ocupacional: em até 10 (dez) dias úteis;
- VII - consulta/sessão com fisioterapeuta: em até 10 (dez) dias úteis;
- VIII - consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista: em até 7 (sete) dias úteis;
- IX - serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial: em até 3 (três) dias úteis;
- X - demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial: em até 10 (dez) dias úteis;
- XI - procedimentos de alta complexidade - PAC: em até 21 (vinte e um) dias úteis;
- XII - atendimento em regime de hospital-dia: em até 10 (dez) dias úteis;
- XIII - atendimento em regime de internação eletiva: em até 21 (vinte e um) dias úteis; e
- XIV - urgência e emergência: imediato.

§ 1º Os prazos estabelecidos neste artigo são contados a partir da data da demanda pelo serviço ou procedimento até a sua efetiva realização.

§ 2º Para fins de cumprimento dos prazos estabelecidos neste artigo, será considerado o acesso a qualquer prestador da rede assistencial, habilitado para o atendimento no município onde o beneficiário o demandar e, não necessariamente, a um prestador específico escolhido pelo beneficiário.

§ 3º O prazo para consulta de retorno ficará a critério do profissional responsável pelo atendimento.

§ 4º Os procedimentos de alta complexidade de que trata o inciso XI são aqueles elencados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, disponível no endereço eletrônico da ANS na internet.

§ 5º Os procedimentos de que tratam os incisos IX, X e XII e que se enquadram no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS como procedimentos de alta complexidade, obedecerão ao prazo definido no item XI.

Seção II

Da Garantia de Atendimento na Hipótese de Indisponibilidade ou Inexistência de Prestador no Município Pertencente à Área Geográfica de Abrangência e à Área de Atuação do Produto

(Título da Seção II com redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

Subseção I

Da Indisponibilidade de Prestador Integrante da Rede Assistencial no Município

(Título Subseção I da Seção II com redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

Art. 4º Na hipótese de indisponibilidade de prestador integrante da rede assistencial que ofereça o serviço ou procedimento demandado, no município pertencente à área geográfica de abrangência e à área de atuação do produto, a operadora deverá garantir o atendimento demandado em: (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

- I - prestador não integrante da rede assistencial no mesmo município; ou (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)
II - prestador integrante ou não da rede assistencial nos municípios limítrofes a este. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

§ 1º No caso de atendimento por prestador não integrante da rede assistencial, o pagamento do serviço ou procedimento será realizado pela operadora ao prestador do serviço ou do procedimento, mediante acordo entre as partes. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

§ 2º Na indisponibilidade de prestador integrante ou não da rede assistencial no mesmo município ou nos municípios limítrofes a este, a operadora deverá garantir o transporte do beneficiário até um prestador apto a realizar o devido atendimento, assim como seu retorno à localidade de origem, respeitados os prazos fixados no art. 3º. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

§ 3º O disposto no caput e nos §§ 1º e 2º se aplica ao serviço de urgência e emergência, sem necessidade de autorização prévia, respeitando as Resoluções CONSU nº 8 e 13, ambas de 3 de novembro de 1998, ou os normativos que vierem a substituí-las. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

Subseção II

Da Inexistência de Prestador no Município

(Título Subseção II da Seção II com redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

Art. 5º Na hipótese de inexistência de prestador, seja ele integrante ou não da rede assistencial, que ofereça o serviço ou procedimento demandado, no município pertencente à área geográfica de abrangência e à área de atuação do produto, a operadora deverá garantir atendimento em: (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

I - prestador integrante ou não da rede assistencial nos municípios limítrofes a este; ou (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

II - prestador integrante ou não da rede assistencial na região de saúde à qual faz parte o município. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

§ 1º Na inexistência de prestadores nas hipóteses listadas nos incisos I e II deste artigo, a operadora deverá garantir o transporte do beneficiário até um prestador apto a realizar o devido atendimento, assim como seu retorno à localidade de origem, respeitados os prazos fixados no art. 3º. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

§ 2º Nas hipóteses listadas nos incisos I e II deste artigo, a operadora estará desobrigada a garantir o transporte. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

Art. 6º Na hipótese de inexistência de prestador, seja ele integrante ou não da rede assistencial, que ofereça o serviço de urgência e emergência demandado, no mesmo município, nos municípios limítrofes a este e na região de saúde à qual faz parte o município, desde que pertencentes à área geográfica de abrangência e à área de atuação do produto, a operadora deverá garantir o transporte do beneficiário até um prestador apto a realizar o devido atendimento, assim como seu retorno à localidade de origem, respeitado o disposto no inciso XIV do art. 3º. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

Parágrafo único. O disposto no caput dispensa a necessidade de autorização prévia, respeitando as Resoluções CONSU nº 08 e 13, de 1998, ou os normativos que vierem a substituí-las. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

Seção III

Das Disposições Comuns

(Título da "Subseção III" alterado pela RN nº 268, de 02/09/2011)

Subseção I

Do Transporte

(Subseção I da Seção III acrescentada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

Art. 7º A garantia de transporte prevista nos arts. 4º e 5º não se aplica aos serviços ou procedimentos previstos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS que contenham diretrizes de utilização que desobriguem a cobertura de remoção ou transporte.

Art. 7-A. A escolha do meio de transporte fica a critério da operadora de planos privados de assistência à saúde, porém de forma compatível com os cuidados demandados pela condição de saúde do beneficiário. (Acrescentado pela RN nº 268, de 02/09/2011)

Art. 8º A garantia de transporte prevista nos arts. 4º, 5º e 6º estende-se ao acompanhante nos casos de beneficiários menores de 18 (dezoito) anos, maiores de 60 (sessenta) anos, pessoas portadoras de deficiência e pessoas com necessidades especiais, estas mediante declaração médica.

Parágrafo único. A garantia de transporte prevista no caput se aplica aos casos em que seja obrigatória a cobertura de despesas do acompanhante, conforme disposto no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS.

Subseção II

Do Reembolso

(Subseção II da Seção III acrescentada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

Art. 9º Na hipótese de descumprimento do disposto nos arts. 4º, 5º ou 6º, caso o beneficiário seja obrigado a pagar os custos do atendimento, a operadora deverá reembolsá-lo integralmente no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data da solicitação de reembolso, inclusive as despesas com transporte. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

§ 1º Para todos os produtos que prevejam a opção de acesso a livre escolha de prestadores, o reembolso será efetuado nos limites do estabelecido contratualmente. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

§ 2º Nos produtos onde haja previsão de acesso a livre escolha de prestadores, quando o procedimento solicitado pelo beneficiário não estiver disposto na cláusula de reembolso ou quando não houver previsão contratual de tabela de reembolso, deverá ser observada a regra disposta no caput deste artigo. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

§ 3º Nos contratos com previsão de cláusula de co-participação, este valor poderá ser deduzido do reembolso pago ao beneficiário. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

§ 4º Nas hipóteses em que existe responsabilidade da operadora em transportar o beneficiário, caso este seja obrigado a arcar com as despesas de transporte, a operadora deverá reembolsá-lo integralmente. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10 A autorização para realização do serviço ou procedimento, quando necessária, deverá ocorrer de forma a viabilizar o cumprimento do disposto no art. 3º.

Art. 10-A. Para efeito de cumprimento dos prazos dispostos no art. 3º desta Resolução, as operadoras de planos privados de assistência à saúde deverão fornecer número de protocolo gerado por seus serviços de atendimento ao consumidor. (Acrescentado pela RN nº 268, de 02/09/2011)

Art. 11 Respeitados os limites de cobertura contratada, aplicam-se as regras de garantia de atendimento dispostas nesta RN aos planos privados de assistência à saúde celebrados antes da vigência da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, salvo se neles houver previsão contratual que disponha de forma diversa.

Art. 12 O descumprimento do disposto nesta RN sujeitará a operadora às sanções administrativas cabíveis previstas na regulamentação em vigor.

Art. 12-A. Ao constatar o descumprimento reiterado das regras dispostas nesta Resolução Normativa, que possa constituir risco à qualidade ou à continuidade do atendimento à saúde dos beneficiários, a ANS poderá adotar as seguintes medidas: (Acrescentado pela RN nº 268, de 02/09/2011)

I - suspensão da comercialização de parte ou de todos os produtos da operadora de planos privados de assistência à saúde; e (Acrescentado pela RN nº 268, de 02/09/2011)

II - decretação do regime especial de direção técnica, respeitando o disposto na RN nº 256, de 18 de maio de 2011. (Acrescentado pela RN nº 268, de 02/09/2011)

§ 1º Na hipótese de adoção da medida prevista no inciso II, a ANS poderá determinar o afastamento dos dirigentes da operadora, na forma do disposto no § 2º do art. 24, da Lei 9.656, de 3 de junho de 1998. (Acrescentado pela RN nº 268, de 02/09/2011)

§ 2º O disposto neste artigo não exclui a aplicação das penalidades cabíveis, conforme previsto no art. 12 da presente resolução. (Acrescentado pela RN nº 268, de 02/09/2011)

§ 3º Durante o período de suspensão da comercialização de parte ou de todos os produtos da operadora de planos privados de assistência à saúde, não serão concedidos registros de novos produtos que apresentem características análogas ao do produto suspenso, tais como: (Incluído pela RN nº 334, de 01 de agosto de 2013)

I - Segmentação assistencial; (Incluído pela RN nº 334, de 01 de agosto de 2013)

II - Área Geográfica de Abrangência; e (Incluído pela RN nº 334, de 01 de agosto de 2013) III - Área de Atuação do Produto. (Incluído pela RN nº 334, de 01 de agosto de 2013)

Art. 13 O inciso III do art. 2º; e o parágrafo único do art. 7º-A, ambos da Instrução Normativa – IN nº 23, de 1º de dezembro de 2009, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO, passam a vigorar com as seguintes redações:

“Art. 2º

I -

II -

III – O Planejamento Assistencial do Produto, conforme artigo 7º-A e na forma do Anexo V da presente Instrução Normativa, exceto para os produtos que irão operar exclusivamente na modalidade de livre acesso a prestadores.

Parágrafo único.” (NR)

“Art. 7º-A.

Parágrafo único. A operadora deverá informar o Ajuste de Rede, que consiste na proporção mínima de prestadores de serviços e/ou leitos a ser mantida em relação à quantidade de beneficiários do produto, visando ao cumprimento dos prazos para atendimento fixados em Resolução Normativa específica editada pela ANS.” (NR)

Art. 14 O anexo V da IN nº 23, de 1º de dezembro de 2009, da DIPRO, passa a vigorar nos termos do anexo desta resolução.

Art. 15 Ficam revogados os §§ 1º ao 5º do art. 7º; e os incisos I e II do parágrafo único do art. 7º-A, todos da IN nº 23, de 1º de dezembro de 2009, da DIPRO.

Art. 16. Esta RN entra em vigor no dia 19 de dezembro de 2011. (Redação dada pela RN nº 268, de 02/09/2011)

MAURICIO CESCHIN

DIRETOR-PRESIDENTE

Este texto não substitui o texto normativo original e nem o de suas alterações, caso haja, publicados no Diário Oficial.

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 389, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2015

Dispõe sobre a transparência das informações no âmbito da saúde suplementar, estabelece a obrigatoriedade da disponibilização do conteúdo mínimo obrigatório de informações referentes aos planos privados de saúde no Brasil, revoga a Resolução Normativa nº 360 de 3 de dezembro de 2014, e o parágrafo único do art. 5º, da RN nº 190 de 30 de abril de 2009, e dá outras providências.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 3º, os incisos XIX, XXXI e XXXVI do artigo 4º e o inciso II do artigo 10, da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, e inciso III do artigo 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, em reunião realizada em 18 de novembro de 2015, adotou a seguinte Resolução, e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre a transparência das informações no âmbito da saúde suplementar e estabelece a obrigatoriedade de as operadoras de planos privados de assistência à saúde, doravante denominadas operadoras, disponibilizarem um conteúdo mínimo obrigatório de informações:

A – aos seus beneficiários titulares e dependentes; e

III - às pessoas jurídicas contratantes de planos privados de saúde e às administradoras de benefícios.

Art. 2º Todo o conteúdo de informações obrigatórias de que trata esta resolução deverá ser disponibilizado obrigatoriamente em meio digital, através de área específica e restrita no portal da operadora na Internet.

§ 1º A disponibilização considera-se ocorrida no momento em que é dado acesso ao usuário para consulta às informações dispostas em área específica e restrita, através do portal da operadora na Internet.

§ 2º A operadora poderá disponibilizar, integral ou parcialmente, o conteúdo de que trata o caput deste artigo através de aplicativos disponíveis em computadores, tablets e celulares.

§ 3º Todo o conteúdo disponibilizado em área específica e restrita do portal da operadora, na forma do caput deste artigo, deverá ser passível de impressão através do portal da operadora.

§ 4º A operadora deverá providenciar diretamente ao beneficiário, titular ou dependente, e também à pessoa jurídica contratante de plano privado de assistência à saúde, ou à administradora de benefícios, mediante solicitação formal, a expedição em material impresso das informações obrigatórias respectivas a cada um deles, conforme disposto nesta Resolução no prazo máximo de trinta dias, salvo se previsto prazo diverso nesta Resolução.

Art. 3º A operadora será responsável pela gestão do seu portal na Internet e dos aplicativos disponíveis em computadores, tablets e celulares, e realizará:

A – a manutenção e atualização periódica das bases de dados;

VI – a preservação da estabilidade, segurança da informação e funcionalidade da rede e dos aplicativos, por meio de medidas compatíveis com os padrões técnicos estabelecidos para este fim; e

VII- medidas e procedimentos para a segurança e sigilo dos registros de conexão e dos dados.

Art. 4º A operadora deverá aplicar soluções adequadas com vistas à garantia de acessibilidade para pessoas com deficiência visual, conforme

melhores práticas e diretrizes adotadas em normas para esse fim.

CAPÍTULO II

DAS INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS PARA OS BENEFICIÁRIOS TITULARES E DEPENDENTES DE PLANOS PRIVADOS DE SAÚDE

Art. 5º A operadora deverá disponibilizar obrigatoriamente acesso ao Portal de Informações do Beneficiário da Saúde Suplementar – PIN-SS.

Parágrafo único. O Portal de Informações do Beneficiário da Saúde Suplementar – PIN-SS consiste no repositório de informações individualizadas relativas ao beneficiário, titular ou dependente do plano privado de saúde, em área específica e restrita do portal da operadora.

Art. 6º O PIN-SS apresentará os componentes abaixo:

I – Componente Cadastral; e

II – Componente Utilização dos Serviços.

Seção I

Do Componente Cadastral do PIN-SS

Art. 7º O Componente Cadastral do PIN-SS deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações cadastrais:

I - nome do beneficiário;

II - data de nascimento do beneficiário;

III - número do Cartão Nacional de Saúde (CNS) do beneficiário;

IV - número da matrícula do beneficiário no plano privado de assistência à saúde;

V - código do registro da operadora na ANS;

VI - nome empresarial (razão social) ou denominação e título do estabelecimento (nome fantasia) da operadora;

VII - nome empresarial (razão social) e título do estabelecimento (nome fantasia) da administradora de benefícios, quando houver;

VIII - nome empresarial (razão social) ou denominação e título do estabelecimento (nome fantasia) da pessoa jurídica contratante do plano coletivo por adesão ou empresarial;

IX - número do cadastro do plano privado de assistência à saúde na ANS;

X - nome do plano privado de assistência à saúde;

XI - número do contrato/ apólice;

XII - informação sobre o tipo de contratação do plano privado de assistência à saúde, conforme disposto no inciso VII do art. 16, da Lei 9.656 de 3 de junho de 1998 e pelo art. 2º da Resolução Normativa – RN nº 195, de 14 de julho de 2009;

XIII - informação sobre a regulamentação do plano, entendendo-se por:

a) Plano Regulamentado – celebrado após 1º de janeiro de 1999;

b) Plano Não-regulamentado – celebrado até 1º de janeiro de 1999; ou

c) Plano Adaptado – celebrado até 1º de janeiro de 1999 e adaptados às regras da Lei nº 9.656, de 1998;

XIV - data da contratação do plano de saúde;

XV - data do início da cobertura contratual do beneficiário no plano privado de assistência à saúde;

XVI - prazo máximo previsto no contrato para carências, de acordo com a classificação abaixo:

a) carência para procedimentos ambulatoriais;

b) carência para procedimentos hospitalares;

c) carência para o procedimento parto a termo; e

d) carência para procedimentos odontológicos;

XVII - data de término da Cobertura Parcial Temporária - CPT, quando houver;

XVIII - segmentação assistencial do plano privado de assistência à saúde;

XIX - padrão de acomodação do plano privado de assistência à saúde;

XX - área de abrangência geográfica do plano privado de assistência à saúde;

XXI - dados do Serviço de Atendimento ao Cliente ou unidade organizacional equivalente da operadora; e

XXII - informação de contato com a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS (Disque ANS, endereço eletrônico e link para o contato dos Núcleos de Fiscalização);

XXIII - informação sobre existência de compartilhamento da gestão de riscos para viabilizar o atendimento continuado do beneficiário no contrato, na forma de regulamentação própria da Agência Nacional de Saúde Suplementar, que permite a assunção de corresponsabilidade pela gestão dos riscos decorrentes do atendimento, de forma continuada, dos beneficiários de outras operadoras por meio de intercâmbio operacional, convênio de reciprocidade ou outra forma de ajuste. (Incluído pela RN nº 430, de 07/12/2017)

Parágrafo único. Em relação ao inciso XVI deverá constar a informação de que se trata de prazos máximos de carência, devendo o beneficiário proceder à leitura contratual ou consultar o Serviço de Atendimento ao Cliente ou unidade organizacional equivalente da operadora para ter ciência de todos os prazos previstos.

Seção II

Do Componente Utilização dos Serviços do PIN-SS

Art. 8º O Componente Utilização dos Serviços do PIN-SS deverá conter os eventos reconhecidos pela operadora, independente da ocorrência de glosa de valor, considerando-se todos os eventos realizados na rede própria, credenciada, referenciada, cooperada, na rede indireta ou fora da rede, quando houver cobertura para reembolso. (Alterado pela RN nº 430, de 07/12/2017)

Parágrafo único. Não se aplica o disposto neste artigo aos procedimentos identificados para ressarcimento ao SUS.

Art. 9º O conteúdo do Componente Utilização de Serviços do PIN-SS deverá obedecer às seguintes regras:

I - as informações deverão ser apresentadas de forma agrupada por categoria de despesa, de acordo com a natureza do procedimento;

II - para cada categoria de despesa deverá ser apresentada a relação individualizada dos procedimentos realizados pelo beneficiário;

III - para cada procedimento realizado deverá ser apresentada a data de realização;

IV - para cada procedimento realizado deverão ser apresentadas as seguintes informações do prestador de serviços de saúde que realizou o procedimento:

V - nome empresarial (razão social) ou denominação e título do estabelecimento (nome fantasia), quando for pessoa jurídica; e

VI - nome completo e Cadastro de Pessoa Física – CPF, quando for pessoa física; e

VII - para cada categoria de despesa deverá ser apresentado o valor global da despesa, deduzidas eventuais glosas de valor, independente da forma de remuneração.

§1º As categorias de despesa serão classificadas em: Consultas, Exames/Terapias, Internação, Outras despesas e Odontologia.

§2º No caso de internação serão identificados o prestador principal e o procedimento principal.

§3º No caso de Odontologia, serão considerados todos os eventos de atenção à saúde, inclusive Consultas e Exames/Terapias.

§4º O conteúdo do PIN-SS, componente Utilização dos Serviços, deverá ser disponibilizado conforme o Padrão TISS vigente.

Seção III

Art. 10. A disponibilização do componente Utilização dos Serviços do PIN-SS terá periodicidade semestral e se dará até o último dia útil do mês de agosto, para as informações referentes ao primeiro semestre, e até o último dia útil do mês de fevereiro, para as informações referentes ao segundo semestre.

§ 1º Os eventos reconhecidos posteriormente ao processamento dos períodos estabelecidos no caput deverão ser informados no período subsequente.

§ 2º Todo o histórico do componente “utilização dos serviços” deverá ser disponibilizado pela operadora durante a vigência do contrato.

Art. 11. O PIN-SS deverá obrigatoriamente ser disponibilizado de forma individualizada, em área específica e restrita do portal da operadora, respeitando as regras de sigilo, privacidade e confidencialidade dos dados.

Art. 12. O acesso ao PIN-SS deverá ser disponibilizado exclusivamente para os beneficiários, titulares ou dependentes, de planos privados de saúde.

Art. 13. Ao disponibilizar o PIN-SS a operadora deverá:

I- fornecer aos beneficiários login e senha para o acesso individualizado das informações; e

II- manter protegidas as informações dos beneficiários quando acompanhadas de dados que possibilitem a sua identificação, não podendo as mesmas ser divulgadas ou fornecidas a terceiros não autorizados.

Parágrafo único. A operadora dará ciência à administradora de benefícios, quando houver, ou à pessoa jurídica contratante de plano coletivo, empresarial ou por adesão, dos procedimentos necessários para o beneficiário titular ou dependente obter acesso individualizado às informações do PIN-SS, respeitando-se as regras de sigilo, privacidade e confidencialidade dos dados.

CAPÍTULO III

DAS INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS PARA A PESSOA JURÍDICA CONTRATANTE DE PLANOS COLETIVOS OU PARA A ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS QUANDO COUBER

Art. 14. A operadora deverá disponibilizar à pessoa jurídica contratante de plano coletivo empresarial ou por adesão, com formação de preço pré-estabelecido, assim definidos na Resolução Normativa nº 85, de 7 de dezembro de 2004, um extrato pormenorizado contendo os itens considerados para o cálculo do reajuste conforme cláusula contratual ou estabelecido em negociação.

§1º O extrato pormenorizado de que trata o caput deverá ser disponibilizado com o mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para a aplicação do reajuste.

§2º Quando a administradora de benefícios participar, de qualquer forma, da negociação de reajuste dos contratos, o fornecimento do extrato pormenorizado previsto no caput deverá se dar diretamente a esta, no prazo do §1º deste artigo, devendo repassá-lo para a pessoa jurídica contratante, em até 10 dias.

§ 3º O previsto no § 2º não impede que a pessoa jurídica contratante solicite o extrato diretamente à operadora, na forma do caput.

§ 4º Se, em observância ao contrato, não houver conclusão do cálculo do reajuste com antecedência de trinta dias, deverá ser apresentado o cálculo parcial efetuado com base nas informações disponíveis.

§ 5º Na situação prevista no § 4º, o cálculo definitivo deverá ser disponibilizado com até dez dias de antecedência da data prevista para a aplicação do reajuste.

Art. 15. O extrato pormenorizado de que trata o art. 14 deverá conter, ao menos:

I – o critério técnico adotado para o reajuste e a definição dos parâmetros e das variáveis utilizados no cálculo;

III – a demonstração da memória de cálculo realizada para a definição do percentual de reajuste e o período de observação; e

IV – o canal de atendimento da operadora para esclarecimento de dúvidas quanto ao extrato apresentado.

Parágrafo único. Na hipótese de o contrato estipulado prever um índice específico para o reajuste, a operadora deverá informar o valor referente ao período a que corresponde o reajuste.

Art. 16. Após a efetiva aplicação do reajuste, os beneficiários, titulares ou dependentes, poderão solicitar formalmente o extrato pormenorizado para a administradora de benefícios ou operadora, que terão o prazo máximo de 10 (dez) dias para seu fornecimento.

Art. 17. O disposto neste Capítulo aplica-se para todo tipo de agrupamento de contratos, devendo ser respeitadas as questões atinentes ao sigilo inerentes às informações de cada contrato coletivo.

CAPÍTULO IV

DAS INFORMAÇÕES MÍNIMAS ACERCA DOS DIFERENTES TIPOS DE CONTRATAÇÃO DE PLANO PRIVADO DE SAÚDE

Art. 18. As operadoras são obrigadas a disponibilizar, na área aberta de seu portal na internet, as informações mínimas acerca dos diferentes tipos de contratação de plano privado de saúde, conforme o Anexo I desta Resolução, sem prejuízo do disposto em outros normativos, inclusive o disposto na Instrução Normativa – IN nº 20, de 29 de setembro de 2009, que dispõe sobre os instrumentos de orientação aos beneficiários, previstos no artigo 24 da Resolução Normativa - RN nº 195, de 14 de julho 2009, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 19. As operadoras são obrigadas a dar ciência aos seus beneficiários, titulares e dependentes, do número do Cartão Nacional de Saúde - CNS, conforme disposto na Portaria Ministério da Saúde nº 940, de 28 de abril de 2011, que regulamenta o Sistema Cartão Nacional de Saúde.

Art. 20. O número do CNS passa a ser conteúdo obrigatório dos cartões de identificação de planos privados de saúde, físicos ou digitais, a serem emitidos a partir de 1º de agosto de 2016.

§ 1º Esta norma não obriga a substituição dos cartões físicos de planos de saúde que tenham sido emitidos em data anterior a 1º de agosto de 2016.

§ 2º A obrigação disposta neste artigo não afasta a obrigatoriedade de as operadoras informarem o número do Cartão Nacional de Saúde (CNS) do beneficiário no Componente Cadastral do PIN-SS, na forma do inciso III do artigo 7º e do artigo 25 desta RN.

Art. 21. O cumprimento do disposto nesta Resolução não exime a operadora da observância de outras normas que tratem da divulgação de informações.

Art. 22. A Diretoria de Desenvolvimento Setorial - DIDES realizará monitoramento periódico para verificar o cumprimento do disposto nesta Resolução e utilizará essas informações para avaliação das operadoras e implemento de ações, conforme a ser definido em Instrução Normativa pela Diretoria de Desenvolvimento Setorial.

Art. 23. O descumprimento do disposto nesta Resolução Normativa ensejará a aplicação das penalidades previstas neste artigo.

§ 1º Considera-se infração ao art. 74 da RN nº 124 de 30 de março de 2006, ou de norma que vier a sucedê-la:

I - a não disponibilização do Portal de Informações do Beneficiário da Saúde Suplementar – PIN-SS ao conjunto de beneficiários da operadora; e

II - o descumprimento do disposto nos arts. 19 e 20 desta RN.

§ 2º A negativa do fornecimento de informação pela operadora ou administradora de benefícios à Pessoa Jurídica Contratante, em não observância ao disposto no art. 14 desta Resolução, ensejará a aplicação da mesma penalidade estabelecida para a conduta de deixar de comunicar as informações obrigatórias ao beneficiário, prevista do art. 74 da RN nº 124 de 2006, ou em norma que vier a sucedê-la.

Art. 24. Revogam-se a RN nº 360, de 3 de dezembro de 2014, e o parágrafo único do art. 5º, da RN nº 190 de 30 de abril de 2009.

Art. 25. As informações do componente Cadastral do PIN-SS deverão estar disponíveis ao beneficiário na data de início da vigência desta norma.

Parágrafo único. As informações previstas nos incisos XVI e XVII do artigo 7º serão obrigatórias a partir de 1º de agosto de 2016.

Art. 26. O primeiro PIN-SS, contendo as informações do componente Utilização dos Serviços, deverá ser disponibilizado pelas operadoras até o último dia útil do mês de agosto de 2016, contemplando as informações referentes ao primeiro semestre de 2016.

Art. 27. As regras previstas no Capítulo III desta Resolução entrarão em vigor em de 1º de agosto de 2016.

Art. 28. Esta Resolução Normativa entrará em vigor em 1º de janeiro de 2016.

JOSÉ CARLOS DE SOUZA ABRAHÃO
Diretor-Presidente

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 395, DE 14 DE JANEIRO DE 2016

Dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar, em vista do que dispõem os incisos XXIV, XXVIII, XXXVII e XLI do art. 4º e o inciso II do art. 10, ambos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; e a alínea “a” do inciso II do art. 86 da Resolução Normativa – RN nº 197, de 16 de julho de 2009, em reunião realizada em 16 de dezembro de 2015, adotou a seguinte Resolução Normativa - RN e eu, Diretora Presidente Substituta, determino a sua publicação.

Art. 1º A presente Resolução Normativa - RN define regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação.

Parágrafo único. Para fins desta RN, considera-se atendimento a interação entre o beneficiário e a operadora, independentemente do originador da interação, efetivada por qualquer dos canais previstos no art. 5º.

Art. 2º São garantidos ao beneficiário, sem prejuízo das normas gerais aplicáveis aos serviços de atendimento ao consumidor:

I – atendimento adequado à sua demanda, assegurando-lhe o acesso e a fruição dos serviços conforme o disposto nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, bem como nas condições contratadas;

II – tratamento preferencial aos casos de urgência e emergência;

III – respeito ao regimento referente ao sigilo profissional e à privacidade; e

IV – informação adequada, clara e precisa quanto aos serviços contratados, especialmente quanto às condições para sua fruição e aplicação de mecanismos de regulação.

Parágrafo único. No caso de atendimento presencial, é garantido ao beneficiário, ainda, tratamento não discriminatório nas condições de acesso, devendo-se observar as prioridades de atendimento definidas em lei, quais sejam, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Art. 3º São diretrizes que devem orientar o atendimento das operadoras aos beneficiários:

I – transparência, clareza e segurança das informações;

II – rastreabilidade das demandas;

III – presteza e cortesia;

IV – racionalização e melhoria contínua.

Art. 4º Ressalvada a hipótese prevista no art. 9º, quando demandadas, as operadoras deverão prestar aos seus beneficiários, de forma imediata, as devidas informações e orientações sobre o procedimento e/ou serviço assistencial solicitado, esclarecendo ainda se há cobertura prevista no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS e/ou no correspondente instrumento contratual firmado para prestação do serviço de assistência à saúde suplementar.

Art. 5º Para prestarem o atendimento previsto no art. 4º, as operadoras deverão disponibilizar e divulgar, de forma clara e ostensiva, os seguintes canais:

I – atendimento presencial, indicando os endereços disponíveis para atendimento ao beneficiário; e

II – atendimento telefônico, contendo número da respectiva central de atendimento.

Parágrafo único. A disponibilização de meio de atendimento via Internet é facultativa para fins de solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial.

Art. 6º As operadoras deverão disponibilizar unidade de atendimento presencial, de que trata o inciso I do art. 5º, no mínimo nas capitais dos Estados ou regiões de maior atuação dos seus produtos, ao menos no horário comercial dos dias úteis, desde que atendidos os seguintes critérios:

I – possua concentração de beneficiários superior a 10% (dez por cento) do total de sua carteira; e

II – o número de beneficiários naquela área não seja inferior ao limite de 20.000 (vinte mil).

Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica às operadoras exclusivamente odontológicas, as filantrópicas e as autogestões.

Art. 7º O atendimento telefônico de que trata o inciso II do art. 5º deve ser assegurado:

III – durante 24 (vinte e quatro) horas, sete dias da semana, nas operadoras de grande porte;

IV – nos dias úteis e em horário comercial, nas operadoras de pequeno e médio porte, nas exclusivamente odontológicas e nas filantrópicas, exceto para os casos envolvendo garantia de acesso a coberturas de serviços e procedimentos de urgência e emergência, nos quais deverá haver oferta de canal telefônico para orientação por 24 (vinte e quatro) horas, sete dias da semana.

Parágrafo único. O horário comercial respeitará as peculiaridades de cada região, aplicando-se, para tanto, as regras do local onde funcionar o atendimento.

Art. 8º Sempre que houver a apresentação de solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial pelo beneficiário, independente do canal pelo qual seja realizado ou qual seja sua finalidade, deverá ser fornecido número de protocolo como primeira ação, no início do atendimento ou logo que o atendente identifique tratar-se de demanda que envolva, ainda que indiretamente, cobertura assistencial.

§ 1º Qualquer solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial deve ser emitida por profissional de saúde devidamente habilitado.

§ 2º A apresentação de solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial à operadora poderá ser feita pelo prestador em nome do beneficiário.

§ 3º Para os fins desta Resolução, o número de protocolo fornecido pela operadora ao beneficiário deverá observar o padrão previsto na ficha técnica constante do Anexo I.

§ 4º Independentemente do porte, as operadoras deverão arquivar, pelo prazo de 90 (noventa) dias, e disponibilizar, em meio impresso ou eletrônico, os dados do atendimento ao beneficiário, identificando o registro numérico de atendimento, assegurando a guarda, manutenção da gravação e registro.

§ 5º Os canais de atendimento ao beneficiário voltados à solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial serão obrigatoriamente ofertados, ainda que exista entre operadora e prestador de serviço regramento para a apresentação direta de pedidos de autorização dos serviços prestados.

Art. 9º Nos casos em que não seja possível fornecer resposta imediata à solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial apresentada, a operadora demandada terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para apresentá-la diretamente ao beneficiário.

§ 1º Nos casos de solicitação de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial em que os prazos máximos para garantia de atendimento, previstos na RN nº 259, de 17 de junho de 2011, sejam inferiores ao prazo previsto no caput, a resposta da operadora ao beneficiário deverá se dar dentro do prazo previsto na RN nº 259, de 2011.

§ 2º Nas solicitações de procedimentos de alta complexidade – PAC – ou de atendimento em regime de internação eletiva, as operadoras deverão cumprir o prazo de até 10 (dez) dias úteis para apresentação de resposta direta ao beneficiário, informando as medidas adotadas para garantia da cobertura.

§ 3º As solicitações de procedimentos e/ou serviços de urgência e emergência devem ser autorizadas imediatamente pela operadora, observadas as normas legais e infralegais em vigor.

Art. 10. Havendo negativa de autorização para realização do procedimento e/ou serviço solicitado por profissional de saúde devidamente habilitado, seja ele credenciado ou não, a operadora deverá informar ao beneficiário detalhadamente, em linguagem clara e adequada, o motivo da negativa de autorização do procedimento, indicando a cláusula contratual ou o dispositivo legal que a justifique.

§ 1º O beneficiário, sem qualquer ônus, poderá requerer que as informações prestadas na forma do caput sejam reduzidas a termo e lhe encaminhadas por correspondência ou meio eletrônico, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

§ 2º No caso das operadoras de pequeno e médio porte, o prazo de 24 (vinte e quatro) horas previsto no § 1º deverá considerar o horário de funcionamento de suas unidades de atendimento.

Art. 11. Fornecida resposta direta ao beneficiário sobre o resultado da análise de sua solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial, a este será garantida a faculdade de requerer a reanálise de sua solicitação, a qual será apreciada pela Ouvidoria da operadora, instituída na forma da RN nº 323, de 3 de abril de 2013.

§ 1º No mesmo ato de fornecimento da resposta direta ao beneficiário, a operadora deverá informá-lo acerca do prazo, forma e procedimento a serem observados para apresentação do requerimento de reanálise, inclusive no que se refere à instauração de junta médica, caso haja manifestação de divergência do profissional de saúde solicitante.

§ 2º Caso a operadora esteja dispensada da criação de unidade organizacional específica de Ouvidoria, as revisões apresentadas serão apreciadas pelo representante institucional previsto no art. 8º da RN nº 323, de 2013.

§ 3º Caso a operadora imponha ao beneficiário procedimento excessivamente complexo para apresentação do requerimento de reanálise, de modo que impeça ou restrinja o exercício dessa faculdade, será configurada a infração prevista nessa norma, por não observância às regras sobre atendimento aos beneficiários nas solicitações de cobertura assistencial.

Art. 12. Em qualquer hipótese, o atendimento às solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentadas pelos beneficiários às operadoras deverá ser concluído, nos termos desta Resolução, observando-se os prazos previstos na RN nº 259, de 2011.

Parágrafo único. As informações prestadas em atendimento a esta Resolução deverão observar o Padrão TISS, disciplinado pela RN nº 305, de 9 de outubro de 2012.

Art. 13. Os registros documentados dos atendimentos realizados na forma prevista nesta Resolução poderão ser utilizados pelas operadoras para qualificação das respostas apresentadas às Notificações de Intermediação Preliminar – NIP.

Art. 14. Os beneficiários, caso assim solicitem, terão acesso, sem ônus, aos registros de seus atendimentos, em até 72 (setenta e duas) horas da solicitação respectiva, respeitado o disposto no § 4º do art. 8º.

Art. 15. A presente Resolução não afasta a necessidade de observância, pelas operadoras, do disposto no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, fixando normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, ou legislação que o substitua.

Art. 16. A RN 124 passa a vigorar acrescida do seguinte dispositivo:

Art. XX. Deixar de observar as regras sobre atendimento aos beneficiários nas solicitações de cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta sanção - multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

Art. 17. Fica revogada a RN nº 319, de 5 de março de 2013 e fica revogado parágrafo único do art. 74 da RN nº 124, de março de 2006.

Art. 18. Essa resolução normativa entra em vigor em 120 (cento e vinte) dias após sua publicação.

SIMONE SANCHES FREIRE
Diretora-Presidente Substituta

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 400, DE 25 DE FEVEREIRO DE 2016

Dispõe sobre os parâmetros e procedimentos de acompanhamento econômico-financeiro das operadoras de planos privados de assistência à saúde e de monitoramento estratégico do mercado de saúde suplementar.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõem os incisos XXIII, XXXI e a alínea "e" do inciso XLI do art. 4º, e o inciso II do art. 10, todos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; e a alínea "a" do inciso II do artigo 86 da Resolução Normativa - RN nº 197, de 17 de julho de 2009, em reunião realizada em 24 de fevereiro de 2016, adotou a seguinte Resolução Normativa e eu, Diretor-Presidente, determino sua publicação.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução Normativa - RN estabelece os parâmetros e procedimentos relativos ao acompanhamento econômico-financeiro das operadoras de planos privados de assistência à saúde e ao monitoramento estratégico do mercado de saúde suplementar.

Art. 2º Para fins desta Resolução Normativa aplicam-se as seguintes definições:

I - acompanhamento econômico-financeiro das operadoras de planos privados de assistência à saúde: análise técnica individual de uma operadora para verificação de sua regularidade, objetivando preservar a continuidade e qualidade do atendimento à saúde, por meio de elaboração de Nota Técnica de Acompanhamento Econômico-Financeiro - NTAEF;

II - monitoramento estratégico do mercado de saúde suplementar: análise setorial com produção de estudos, indicadores e informações econômico-financeiras do mercado de planos privados de assistência à saúde visando subsidiar a Gerência-Geral de Acompanhamento das Operadoras e Mercado – GGAME da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE na implementação de projetos contemplando as melhores práticas regulatórias;

III - análise para fins de Autorização de Funcionamento: análise individual de OPS com o intuito de verificar o cumprimento dos requisitos econômico-financeiros previstos na Resolução Normativa – RN nº 85 de 2004, com vistas a concessão de autorização de funcionamento.

CAPÍTULO II DO ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO DAS OPERADORAS

Art. 3º O acompanhamento econômico-financeiro das operadoras integra um conjunto de ações de caráter contínuo e permanente, necessárias em função da dinâmica das transações e eventos que podem afetar a situação patrimonial, econômica, financeira, administrativa e societária das operadoras.

Art. 4º O acompanhamento econômico-financeiro das operadoras, definido no inciso I do art. 2º, ocorrerá segundo diretriz estratégica, parâmetros, procedimentos e rotina sistemática definidos na presente RN, de forma a compatibilizar a força de trabalho existente às demandas e permitir uma apuração periódica dos resultados e, por consequência, orientar as medidas a serem adotadas e mensurar a atuação da ANS.

Art. 5º O acompanhamento econômico-financeiro das operadoras será estabelecido primordialmente a partir das informações do Documento de Informações Econômico-Financeiras das Operadoras - DIOPS, do 4º trimestre do último exercício, e dos documentos que compõem o conjunto das Demonstrações Contábeis e dos Relatórios de Auditoria Independente, referentes ao último exercício encerrado.

Art. 6º A partir das informações contábeis mencionadas no art. 5º, será realizada a análise preliminar de validação dos dados, sendo rejeitada qualquer informação ou dado que esteja inconsistente ou em contradição, indicando-se, conforme o caso, a necessidade de republicação do balanço, de ajuste no DIOPS ou, em casos de anormalidades graves, a instauração de regime de direção fiscal.

Art. 7º Após a análise preliminar de consistência e validação dos dados, as informações contábeis mencionadas no art. 5º serão avaliadas para definição da relação inicial de operadoras que, em razão de critérios de risco e relevância definidos se submeterão à análise técnica individual de acompanhamento econômico-financeiro, que constará na NTAEF.

Art. 8º A NTAEF tem a finalidade de avaliar a conformidade da operadora em relação à regulação econômico-financeira, envolvendo aspectos contábeis, econômicos, financeiros, societários e administrativos, não se confundindo com a avaliação de conformidade de natureza tributária, previdenciária, trabalhista, civil ou de outra natureza.

Art. 9º A relação inicial de operadoras selecionadas para análise constitui a programação do ciclo anual de acompanhamento econômico-financeiro da Gerência de Acompanhamento das Operadoras – GEAOP/GGAME, servindo de base para planejamento e organização dos trabalhos de análise e elaboração de NTAEF, e deverá considerar critérios de risco e relevância relacionados à operadora.

§ 1º Além dos parâmetros de seleção de operadoras para análise definidos no caput, serão analisadas, preferencialmente:

VIII - as operadoras envolvidas em processos de transferência de carteira de beneficiários e de transferência de controle societário, bem como aquelas participantes de programas de avaliação que requeiram verificação da conformidade regulatória contábil, econômica, financeira, societária e administrativa; e

IX - as operadoras que forem objetos de demandas de órgãos externos dos Poderes Judiciário, Executivo e Legislativo.

§ 2º A programação do ciclo anual de acompanhamento das operadoras a serem analisadas será compatibilizada anualmente considerando os recursos humanos e financeiros disponíveis para este processo de trabalho.

§ 3º As análises das operadoras devem seguir a ordem de prioridade estabelecida na programação anual de acompanhamento econômico-financeiro da GEAOP/GGAME, de acordo com os fatores de risco e relevância e o conjunto de critérios estabelecidos nesta RN, sem prejuízo de outras ações específicas circunstanciais que poderão atualizar ou complementar essa programação ao longo do ciclo.

Seção I Dos critérios de análise das operadoras

Art. 10. A NTAEF é o instrumento para fins de análise técnica de eventuais desconformidades econômico-financeiras ou administrativas das Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, que podem colocar em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde, e considera no todo ou em parte, conforme o escopo pretendido, os seguintes critérios:

I - inobservância das normas referentes:

- a) ao conjunto de regras contábeis estabelecido pelo Plano de Contas das Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde da ANS;
- b) à alteração ou transferência do controle societário, incorporação, fusão, cisão ou desmembramento;
- c) à transferência de carteira de beneficiários;

II - inadequação às regras relativas a:

- a) provisões técnicas, incluído o ressarcimento ao SUS;
- b) capital base; (Alterado pela RN nº 451, de 06/03/2020)
- c) ativos garantidores;
- d) lastro para as Provisões Técnicas;
- e) margem de solvência ou capital baseado em riscos, em conformidade com o parâmetro utilizado para definição do capital regulatório da operadora; (Alterado pela RN nº 451, de 06/03/2020)

III - inconsistências verificadas na avaliação:

- a) das origens e aplicações de recursos patrimoniais, bem como da evolução do patrimônio da operadora;
- b) das receitas e das despesas relacionadas principalmente às transações de planos privados de assistência à saúde, independentemente dos recebimentos e pagamentos;
- c) dos documentos das demonstrações contábeis do exercício e as informações enviadas por meio dos DIOPS XML;

IV – avaliação das Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis;

V – avaliação dos Relatórios de Auditoria Independente, incluindo eventuais ressalvas e parágrafos de fundamentação de opinião do Auditor;

VI – necessidade e relevância de ajustes contábeis ao patrimônio;

VII - insuficiência das garantias do equilíbrio financeiro;

VIII - totalidade do ativo em valor inferior ao passivo exigível;

IX - desequilíbrios estruturais na relação entre ativos e passivos de curto prazo que comprometam a liquidez;

X - inadimplência contumaz com o pagamento aos prestadores;

XI – pendências do Processo de Autorização de Funcionamento;

XII - obstrução ao acompanhamento da situação econômico-financeira, incluído o não envio ou o atraso no envio de informações, bem como qualquer conduta ou omissão da operadora que venha a impor injustificadas dificuldades ao exercício das atividades da ANS previstas nesta Resolução;

XIII - deficiência de controles internos, inconsistências, erros ou omissões nas informações contábeis que prejudiquem a avaliação da situação econômico-financeira;

XIV- realização de operações financeiras contrárias à legislação;

XV - histórico de utilização das formas de Procedimento de Adequação Econômico-Financeira – PAEF, estabelecido pela RN nº 307, de 23 de outubro de 2012, nos últimos 2 (dois) exercícios;

XVI – histórico de recomendações para instauração do regime especial de direção fiscal nos últimos 2 (dois) exercícios;

XVII – histórico de instauração do regime especial de direção fiscal, nos últimos 2 (dois) exercícios.

Parágrafo único. A NTAEF indicará eventuais desconformidades, bem como as possíveis medidas a serem aplicadas em cada caso, considerando a relevância e o impacto das eventuais desconformidades identificadas, para fins de classificação da situação da Operadora conforme as possibilidades do art. 11 e seguintes.

Seção II Das desconformidades apuradas

Art. 11. Na análise individual da operadora, que constará na NTAEF, será possível o apontamento de uma das seguintes situações:

- I - desconformidades consideradas de baixo risco e sem comprometimento da avaliação da situação econômico-financeira, sendo necessária a adoção de procedimentos corretivos, seja de forma imediata ou pela apresentação do Termo de Assunção de Obrigações Econômico-Financeiras (TAOEF), de acordo com termos da Resolução Normativa - RN nº 307, de 2012;
- II - desconformidades consideradas relevantes que podem colocar em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde, sendo necessária a adoção de procedimentos corretivos de forma imediata ou por meio de uma das formas de Procedimento de Adequação Econômico-Financeira - PAEF, de acordo com os termos da RN nº 307, de 2012;
- III - desconformidades consideradas relevantes que comprometem a avaliação da situação econômico-financeira ou que colocam em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde, sendo necessária a adoção de procedimentos corretivos de forma imediata, não existindo possibilidade de apresentação de Procedimento de Adequação Econômico-Financeira - PAEF, nos termos da RN nº 307, de 2012.

§ 1º Quando não houver constatação de desconformidades relevantes, a NTAEF deve apontar a situação de conformidade econômico-financeira e recomendar a manutenção da operadora na área de acompanhamento regular.

§ 2º Quando a análise requerer esclarecimentos ou apresentação de documentos por parte da operadora prévios ao enquadramento nas situações previstas no presente artigo, a NTAEF deverá consignar isso em sua conclusão.

§ 3º Com fundamento nas desconformidades consignadas em NTAEF, o Diretor da DIOPE poderá decidir ainda por visita técnica à operadora, que consiste na avaliação in loco de documentos, sistemas de informação, controles internos, normas e procedimentos relacionados aos aspectos contábeis e econômico-financeiros.

Art. 12. No caso de constatação de desconformidade prevista nos incisos I, II e III do art. 11, a operadora será notificada para, no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da data da respectiva notificação, corrigir imediata e integralmente as anormalidades, apresentando documentação hábil que comprove a devida regularização, ou para apresentar uma das formas de Procedimento de Adequação Econômico-Financeira – PAEF, quando permitido.

Parágrafo único. O prazo de 30 (trinta) dias, previsto no caput, para apresentação de uma das formas de Procedimento de Adequação Econômico-Financeira – PAEF, quando cabível, poderá ser prorrogado por até mais 30 (trinta) dias, por decisão da Gerência-Geral de Acompanhamento das Operadoras e Mercado – GGAME, desde que seja apresentado, dentro do prazo inicial, pedido justificado da operadora.

Art. 13. A reincidência de notificações para correção de desconformidades, com base em desconformidades reiteradas, considerando os últimos 2

(dois) exercícios, será considerada como um agravante da situação da Operadora para fins de enquadramento em uma das situações descritas no art. 8º.

Art. 14. O acompanhamento das operadoras em Procedimento de Adequação Econômico-Financeira

- PAEF aceito pela GGAME/DIOPE será realizado de acordo com as disposições constantes da RN nº 307, de 2009 e suas posteriores alterações.

Art. 15. Os procedimentos requeridos para correção das desconformidades, ou para a apresentação de uma das formas de Procedimento de Adequação Econômico-Financeira – PAEF, quando não atendidos na sua integralidade, no prazo assinalado, poderão resultar na indicação de adoção das medidas previstas no art. 24 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998.

CAPÍTULO III DO MONITORAMENTO ESTRATÉGICO DO MERCADO DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Art. 16. O monitoramento estratégico do mercado de saúde suplementar compreenderá instrumentos tais como análises, indicadores e informações econômico-financeiras do setor e estudos de mercado, com vistas a subsidiar e motivar ações do ciclo anual de acompanhamento das Operadoras, sem prejuízo de outras finalidades.

§ 1º Os estudos de mercado serão objeto, entre outras, de Nota Técnica de Monitoramento de Mercado - NTM elaborada periodicamente por servidor responsável e encaminhada ao Gerente-Geral de Acompanhamento de Operadoras e Mercado, contendo visão econômica da evolução do mercado, podendo destacar tendências e apresentar recomendações.

§ 2º Os estudos de mercado poderão contemplar, dentre outros objetos:

- I - análise econômica de conjuntura, explicitando seus efeitos sobre o setor de saúde suplementar;
- II - análise de evolução de concentração nos mercados relevantes; e
- III – avaliação por porte de operadora e modalidade, destacando tendências e eventuais problemas circunstanciais ou estruturais.

§ 3º As análises e indicações dos instrumentos de monitoramento econômico do mercado constituem subsídios de natureza técnica para o aprimoramento do processo regulatório e ações da DIOPE.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. As operadoras que não possuem Autorização de Funcionamento como operadoras de planos de saúde são analisadas de acordo com as disposições estabelecidas pela RN nº 85, de 7, de dezembro de 2004, que dispõe sobre a concessão de Autorização de Funcionamento às Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, assim definidas no inciso II do art. 1º da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, e no art. 2º da Lei nº 10.185, de 12 de fevereiro de 2001.

Art. 18. As operadoras sem Autorização de Funcionamento ou que se encontram em regime especial de direção fiscal ou liquidação extrajudicial, ou ainda que estejam em processo de cancelamento de registro, não serão objeto do acompanhamento econômico-financeiro, nos termos dos critérios e parâmetros definidos por esta RN, salvo quando determinado pelo Gerente-Geral de Acompanhamento das Operadoras e Mercado, por decisão fundamentada.

Art. 19. Dos serviços contratados de Auditores Independentes:

§ 1º As operadoras são responsáveis pelas informações e documentos que, obrigatoriamente devem ser submetidos à auditoria independente como preconiza o art. 22 da Lei 9.656, de 3 de junho de 1998.

§ 2º Sem prejuízo de outras disposições, a contabilização das transações típicas das operadoras de planos privados de assistência à saúde, destacando-se as despesas assistenciais, as provisões técnicas, e as receitas de planos, devem ser organizadas e detalhadas a fim de permitir a avaliação e verificação do integral cumprimento das normas aplicáveis, por ocasião da realização dos trabalhos de Auditoria Independente.

§ 3º É de responsabilidade das operadoras a certificação de que os seus Auditores Independentes atendem aos critérios de independência e competência estabelecidos pelos Conselhos Regionais de Contabilidade - CRC, pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC e pela Comissão de Valores Mobiliários – CVM, incluindo a prática do rodízio de Auditores, no mínimo, a cada 5 (cinco) anos, exigindo-se um intervalo mínimo de três anos para a sua recontração.

§ 4º As operadoras devem obter dos seus Auditores Independentes, pelo menos uma vez ao ano, a comprovação documental atestando o integral atendimento aos requisitos estabelecidos na legislação para realização dos trabalhos de Auditoria Independente, mantendo esse documento à disposição para eventual solicitação de envio por esta Agência por até 5 (cinco) anos.

§ 5º A ANS, ao verificar quaisquer falhas e/ou irregularidades no trabalho executado pelos auditores independentes, incluindo as referentes às exigências de independência profissional, comunicará o fato ao Conselho Federal de Contabilidade por meio de ofício para possibilitar a apuração de responsabilidades e, se for o caso, a instauração do competente inquérito administrativo.

§ 6º Caso seja identificada comissão ou omissão de informação no trabalho executado pelos auditores independentes que vier a dar causa à instauração de Direção Fiscal e/ou Liquidação Extrajudicial nos últimos 12 (doze) meses à data de instauração o regime especial, os responsáveis estarão sujeitos ao previsto no inciso I, do § 3º, do art. 24-A, da Lei 9.656, de 3 de junho de 1998.

Art. 20. O caput e o parágrafo único do Art. 2º-A da RN nº 209, de 22 de dezembro de 2009, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 2º-AA eventual desconformidade de insuficiência exclusivamente em relação à exigência de Margem de Solvência, após análise consubstanciada em Nota Técnica de Acompanhamento Econômico-Financeiro (NTAEF) da Gerência-Geral de Acompanhamento de Operadoras e Mercado-GGAME, será caracterizada como desconformidade definida pelo inciso I do Art. 11 da RN nº 400, de 25 de Fevereiro de 2016, devendo a operadora proceder a recomposição patrimonial de forma imediata ou através de Termo de Assunção de Obrigações Econômico-Financeiras (TAOEF), conforme condições estabelecidas pela RN nº 307, de 2012.

Parágrafo único. A operadora que se encontrar na situação descrita no caput e fizer a opção pelo TAOEF deverá divulgar, em Notas Explicativas dos seus demonstrativos financeiros, as ações corretivas planejadas para a recuperação do patrimônio”.

Art. 21. A DIOPE divulgará e revisará periodicamente no sítio da ANS na internet cartilha em linguagem acessível abordando os conceitos estabelecidos nesta RN.

Art. 22. Esta Resolução Normativa entra em vigor no dia 02 de maio de 2016.

JOSÉ CARLOS DE SOUZA ABRAHÃO
Diretor - Presidente

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 428, DE 7 DE NOVEMBRO DE 2017

Atualiza o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, que constitui a referência básica para cobertura assistencial mínima nos planos privados de assistência à saúde, contratados a partir de 1º de janeiro de 1999; fixa as diretrizes de atenção à saúde; e revoga as Resoluções Normativas – RN nº 387, de 28 de outubro de 2015, e RN nº 407, de 3 de junho de 2016.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõem o § 4º do art. 10 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998; o inciso III do art. 4º e o inciso II do art. 10, ambos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; e a alínea “a” do inciso II do art. 30 da Resolução Regimental – RR nº 1, de 17 de março de 2017, em reunião realizada em 23 de outubro de 2017, adotou a seguinte Resolução Normativa - RN e eu, Diretor-Presidente Substituto, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I Do Objeto

Art. 1º Esta Resolução Normativa – RN atualiza o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, que constitui a referência básica para cobertura mínima obrigatória da atenção à saúde nos planos privados de assistência à saúde, contratados a partir de 1º de janeiro de 1999, e naqueles adaptados conforme a Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998.

Parágrafo único. Atualiza-se também o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde de Alta Complexidade – PAC, definido, para fins de cobertura, como procedimentos extraídos do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, identificado no Anexo I, que pode ser objeto de cobertura parcial temporária - CPT nos casos de doenças e lesões preexistentes - DLP, conforme o disposto em Resolução específica.

Art. 2º As operadoras de planos de assistência à saúde poderão oferecer cobertura maior do que a mínima obrigatória prevista nesta - RN e em seus Anexos, por sua iniciativa ou mediante expressa previsão no instrumento contratual referente ao plano privado de assistência à saúde.

Art. 3º Esta RN é composta por quatro Anexos, quais sejam:

- I - Anexo I: lista os procedimentos e eventos de cobertura mínima obrigatória, respeitando-se a segmentação contratada;
- II - Anexo II: apresenta as Diretrizes de Utilização – DUT, que estabelecem os critérios, baseados nas melhores evidências científicas disponíveis, a serem observados para que sejam asseguradas as coberturas de alguns procedimentos e eventos especificamente indicados no Anexo I;
- III - Anexo III: apresenta as Diretrizes Clínicas – DC, que visam à melhor prática clínica, abordando manejos e orientações mais amplas, baseadas nas melhores evidências científicas disponíveis, e também definem a cobertura mínima obrigatória; e
- IV - Anexo IV: apresenta o Protocolo de Utilização – PROUT para alguns procedimentos e eventos em saúde listados no Rol.

Seção II

Dos Princípios de Atenção à Saúde na Saúde Suplementar

Art. 4º A atenção à saúde na saúde suplementar deverá observar os seguintes princípios:

- I - atenção multiprofissional;
- II - integralidade das ações respeitando a segmentação contratada;
- III - incorporação de ações de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, bem como de estímulo ao parto normal;
- IV - uso da epidemiologia para monitoramento da qualidade das ações e gestão em saúde; e
- V - adoção de medidas que evitem a estigmatização e a institucionalização dos portadores de transtornos mentais, visando ao aumento de sua autonomia.

Parágrafo único. Os princípios estabelecidos neste artigo devem ser observados em todos os níveis de complexidade da atenção, respeitando-se as segmentações contratadas, visando à promoção da saúde, à prevenção de riscos e doenças, ao diagnóstico, ao tratamento, à recuperação e à reabilitação.

Art. 5º Os procedimentos e eventos listados nesta RN e em seus Anexos poderão ser executados por qualquer profissional de saúde habilitado para a sua realização, conforme legislação específica sobre as profissões de saúde e regulamentação de seus respectivos conselhos profissionais,

respeitados os critérios de credenciamento, referenciamento, reembolso ou qualquer outro tipo de relação entre a operadora e prestadores de serviços de saúde.

§ 1º Os procedimentos listados nesta -RN e em seus Anexos serão de cobertura obrigatória quando solicitados pelo médico assistente, conforme disposto no art. 12 da Lei nº 9.656, de 1998, com exceção dos procedimentos odontológicos e dos procedimentos vinculados aos de natureza odontológica – aqueles executados por cirurgião-dentista ou os recursos, exames e técnicas auxiliares necessários ao diagnóstico, tratamento e prognóstico odontológicos - que poderão ser solicitados ou executados diretamente pelo cirurgião-dentista.

§ 2º Os procedimentos eletivos a serem realizados conjuntamente por médico e cirurgião-dentista, visando a adequada segurança, a responsabilidade assistencial ao paciente é do profissional que indicou o procedimento, conforme Resolução do Conselho Federal de Odontologia nº 100, de 18 de março de 2010, e Resolução do Conselho Federal de Medicina nº 1950, de 10 de junho de 2010.

CAPÍTULO II

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS Seção Única Das Coberturas Assistenciais

Art. 6º As operadoras deverão oferecer obrigatoriamente o plano-referência de que trata o art. 10 da Lei nº 9.656, de 1998, podendo oferecer, alternativamente, planos ambulatorial, hospitalar, hospitalar com obstetrícia, odontológico e suas combinações, ressalvada a exceção disposta no § 3º do art. 10 da Lei nº 9.656, de 1998.

Art. 7º Os eventos e procedimentos relacionados nesta RN e nos seus Anexos, que necessitem de anestesia, com ou sem a participação de profissional médico anestesista, terão sua cobertura assistencial obrigatória, caso haja indicação clínica, respeitando-se os critérios de credenciamento, referenciamento, reembolso ou qualquer tipo de relação entre a operadora e prestadores de serviços de saúde.

Parágrafo único. Os insumos necessários para realização de procedimentos cobertos nesta RN ou em seus Anexos, assim como a equipe cirúrgica necessária para a realização de procedimentos cirúrgicos terão sua cobertura assistencial obrigatória, caso haja indicação clínica, respeitando-se os critérios de credenciamento, referenciamento, reembolso ou qualquer tipo de relação entre a operadora e prestadores de serviços de saúde.

Art. 8º As ações de planejamento familiar de que trata o inciso III do art. 35-C da Lei nº 9.656, de 1998, devem envolver as atividades de educação, aconselhamento e atendimento clínico previstas nos Anexos desta RN, observando-se as seguintes definições:

- I - planejamento familiar: conjunto de ações de regulação da fecundidade que garanta direitos iguais de constituição, limitação ou aumento da prole pela mulher, pelo homem ou pelo casal;
- II - concepção: fusão de um espermatozoide com um óvulo, resultando na formação de um zigoto; III – anticoncepção: prevenção da concepção por bloqueio temporário ou permanente da fertilidade;
- III - atividades educacionais: são aquelas executadas por profissional de saúde habilitado mediante a utilização de linguagem acessível, simples e precisa, com o objetivo de oferecer aos beneficiários os conhecimentos necessários para a escolha e posterior utilização do método mais adequado e propiciar a reflexão sobre temas relacionados à concepção e à anticoncepção, inclusive à sexualidade, podendo ser realizadas em grupo ou individualmente e permitindo a troca de informações e experiências baseadas na vivência de cada indivíduo do grupo;
- IV - aconselhamento: processo de escuta ativa que pressupõe a identificação e acolhimento das demandas do indivíduo ou casal relacionadas às questões de planejamento familiar, prevenção das Doenças Sexualmente Transmissíveis/Síndrome da Imunodeficiência Adquirida - DST/AIDS e outras patologias que possam interferir na concepção/parto; e
- V - atendimento clínico: realizado após as atividades educativas, incluindo anamnese, exame físico geral e ginecológico para subsidiar a escolha e prescrição do método mais adequado para concepção ou anticoncepção.

Art. 9º Os procedimentos de transplante, no âmbito da prestação de serviços de saúde suplementar, deverão submeter-se à legislação específica vigente.

§ 1º Na saúde suplementar, os candidatos a transplante de órgãos e tecidos provenientes de doador cadáver deverão obrigatoriamente estar inscritos em uma das Centrais de Notificação, Captação e Distribuição de Órgãos - CNCDO e sujeitar-se-ão ao critério de fila única de espera e de seleção.

§ 2º As entidades privadas e equipes especializadas interessadas na realização de transplantes deverão observar o regulamento técnico – legislação vigente do Ministério da Saúde – que dispõe quanto à forma de autorização e cadastro junto ao Sistema Nacional de Transplante - SNT.

§ 3º São competências privativas das CNCDO, dentro das funções de gerenciamento que lhes são atribuídas pela legislação em vigor:

- I - determinar o encaminhamento de equipe especializada; e
- II - providenciar o transporte de tecidos e órgãos ao estabelecimento de saúde autorizado em que se encontre o receptor.

§ 4º Os exames e procedimentos pré e pós-transplantes, para fins das disposições da RN nº 259, de 17 de junho de 2011, são considerados procedimentos de urgência e emergência, respeitadas as segmentações, os prazos de carência e CPT.

Art. 10. A atenção prestada aos portadores de transtornos mentais deverá priorizar o atendimento ambulatorial e em consultórios, utilizando a internação psiquiátrica apenas como último recurso terapêutico e sempre que houver indicação do médico assistente.

Parágrafo único. Todos os procedimentos clínicos ou cirúrgicos decorrentes de transtornos mentais, inclusive aqueles necessários ao atendimento das lesões auto-infligidas, estão obrigatoriamente cobertos.

Art. 11. Os procedimentos necessários ao tratamento das complicações clínicas e cirúrgicas, decorrentes de procedimentos não cobertos, têm cobertura obrigatória quando constarem do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, respeitadas as segmentações e os prazos de carência e CPT.

Parágrafo único. Procedimentos necessários ao seguimento de eventos excluídos da cobertura, como internação em leito de terapia intensiva após transplante não coberto, não são considerados tratamento de complicações, mas parte integrante do procedimento inicial, não havendo obrigatoriedade

de sua cobertura por parte das operadoras.

Art. 12. Os procedimentos realizados por laser, radiofrequência, robótica, neuronavegação ou outro sistema de navegação, escopias e técnicas minimamente invasivas somente terão cobertura assegurada quando assim especificados no Anexo I, de acordo com a segmentação contratada.

Parágrafo único. Todas as escopias listadas nos Anexos têm igualmente assegurada a cobertura com dispositivos ópticos ou de vídeo para captação das imagens.

Art. 13. O atendimento deve ser assegurado independente da circunstância e do local de ocorrência do evento, respeitadas a segmentação, a área de atuação e abrangência, a rede de prestadores de serviços contratada, credenciada ou referenciada da operadora e os prazos de carência estabelecidos no contrato.

Art. 14. Caso a operadora ofereça a internação domiciliar em substituição à internação hospitalar, com ou sem previsão contratual, deverá obedecer às exigências previstas nos normativos vigentes da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA e nas alíneas "c", "d", "e" e "g" do inciso II do art. 12 da Lei nº 9.656, de 1998.

Parágrafo único. Nos casos em que a assistência domiciliar não se dê em substituição à internação hospitalar, tal assistência deverá obedecer à previsão contratual ou à negociação entre as partes.

Art. 15. Nos contratos de planos individuais ou familiares, coletivos por adesão e coletivos empresariais, é obrigatória a cobertura dos procedimentos listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, relacionados ou não com a saúde ocupacional e acidentes de trabalho, respeitadas as segmentações contratadas.

§ 1º Para fins de cobertura obrigatória pelos planos privados de assistência à saúde, entende-se como cobertura relacionada com a saúde ocupacional, o diagnóstico, o tratamento, a recuperação e a reabilitação de doenças relacionadas ao processo de trabalho listadas pelo Ministério da Saúde na Portaria 1.339 MS/GM, de 18 de novembro de 1999.

§ 2º Salvo disposição contratual em contrário, exclui-se da cobertura obrigatória a ser garantida pelas operadoras a realização dos exames médicos admissionais, periódicos, de retorno ao trabalho, de mudança de função e demissionais.

Art. 16. Os procedimentos e eventos em saúde de cobertura obrigatória, contemplados nesta RN e em seus Anexos, que envolvam a colocação, inserção e/ou fixação de órteses, próteses ou outros materiais possuem cobertura igualmente assegurada de sua remoção e/ou retirada.

Art. 17. Taxas, materiais, contrastes, medicamentos, entre outros, necessários para a execução de procedimentos e eventos em saúde de cobertura obrigatória, contemplados nesta RN e em seus Anexos, possuem cobertura obrigatória, desde que estejam regularizados e registrados e suas indicações constem da bula/manual perante a ANVISA e respeitados os critérios de credenciamento, referenciamento, reembolso ou qualquer outro tipo de relação entre a operadora e prestadores de serviços de saúde.

Art. 18. No caso de procedimentos sequenciais e/ou contínuos, tais como quimioterapia, radioterapia, hemodiálise e diálise peritoneal, a operadora deve assegurar a continuidade do tratamento conforme prescrição do profissional assistente e justificativa clínica, respeitadas as segmentações, os prazos de carência e a CPT.

§ 1º A continuidade do tratamento deve ser realizada no prazo definido pelo médico assistente, não cabendo nova contagem ou recontagem dos prazos de atendimento estabelecidos pela RN nº 259, de 2011.

§ 2º O procedimento "Medicamentos para o controle de efeitos adversos e adjuvantes relacionados a tratamentos antineoplásicos" é considerado como continuidade dos procedimentos de quimioterapia e terapia antineoplásica oral para o tratamento do câncer, não cabendo nova contagem ou recontagem de prazo de atendimento para aquele procedimento.

Art. 19. Os planos privados de assistência à saúde deverão assegurar cobertura para medicamentos registrados/regularizados na ANVISA que sejam utilizados nos procedimentos diagnósticos e terapêuticos contemplados na presente RN e em seus Anexos, de acordo com a segmentação contratada.

Subseção I

Do Plano-Referência

Art. 20. A cobertura assistencial de que trata o plano-referência compreende todos os procedimentos clínicos, cirúrgicos, obstétricos e os atendimentos de urgência e emergência, na forma estabelecida no art. 10 da Lei nº 9.656, de 1998.

§ 1º São permitidas as seguintes exclusões assistenciais:

IV - tratamento clínico ou cirúrgico experimental, isto é, aquele que:

- a) emprega medicamentos, produtos para a saúde ou técnicas não registrados/não regularizados no país;
 - b) é considerado experimental pelo Conselho Federal de Medicina – CFM ou pelo Conselho Federal de Odontologia - CFO; ou
 - c) não possui as indicações descritas na bula/manual registrado na ANVISA (uso off-label), ressalvado o disposto no art. 26;
- V - procedimentos clínicos ou cirúrgicos para fins estéticos, bem como órteses e próteses para o mesmo fim, ou seja, aqueles que não visam restauração parcial ou total da função de órgão ou parte do corpo humano lesionada, seja por enfermidade, traumatismo ou anomalia congênita;
- VI - inseminação artificial, entendida como técnica de reprodução assistida que inclui a manipulação de oócitos e espermatozoides para alcançar a fertilização, por meio de injeções de espermatozoides intracitoplasmáticas, transferência intrafalopiana de gameta, doação de oócitos, indução da ovulação, concepção pós-tum, recuperação espermática ou transferência intratubária do zigoto, entre outras técnicas;
- VII- tratamento de rejuvenescimento ou de emagrecimento com finalidade estética, assim como em spas, clínicas de repouso e estâncias hidrominerais;

- VIII - fornecimento de medicamentos e produtos para a saúde importados não nacionalizados, isto é, aqueles produzidos fora do território nacional e sem registro vigente na ANVISA;
- IX - fornecimento de medicamentos para tratamento domiciliar, isto é, aqueles prescritos pelo médico assistente para administração em ambiente externo ao de unidade de saúde, com exceção dos medicamentos previstos nos incisos X e XI do art. 21, e ressalvado o disposto no art. 14;
- X - fornecimento de próteses, órteses e seus acessórios não ligados ao ato cirúrgico;
- XI - tratamentos ilícitos ou antiéticos, assim definidos sob o aspecto médico, ou não reconhecidos pelas autoridades competentes;
- XII- casos de cataclismos, guerras e comoções internas, quando declarados pela autoridade competente; e
- XIII - estabelecimentos para acolhimento de idosos e internações que não necessitem de cuidados médicos em ambiente hospitalar.

§ 2º Prótese é entendida como qualquer material permanente ou transitório que substitua total ou parcialmente um membro, órgão ou tecido.

§ 3º Órtese é entendida como qualquer material permanente ou transitório que auxilie as funções de um membro, órgão ou tecido, sendo não ligados ao ato cirúrgico os materiais cuja colocação ou remoção não requeiram a realização de ato cirúrgico.

§ 4º A referência para classificação dos diversos materiais utilizados pela medicina no país como órteses ou próteses deverá estar de acordo com a lista a ser disponibilizada e atualizada periodicamente no sítio institucional da ANS na Internet (www.ans.gov.br), não sendo esta, uma lista que atribua cobertura obrigatória aos materiais ali descritos.

Subseção II

Do Plano Ambulatorial

Art. 21. O Plano Ambulatorial compreende os atendimentos realizados em consultório ou em ambulatório, definidos e listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, não incluindo internação hospitalar ou procedimentos para fins de diagnóstico ou terapia que, embora prescindam de internação, demandem o apoio de estrutura hospitalar por período superior a 12 (doze) horas, ou serviços como unidade de terapia intensiva e unidades similares, observadas as seguintes exigências:

- II - cobertura de consultas médicas em número ilimitado em clínicas básicas e especializadas (especialidades médicas), inclusive obstétrica para pré-natal, reconhecidas pelo Conselho Federal de Medicina – CFM;
- III - cobertura de serviços de apoio diagnóstico, tratamentos e demais procedimentos ambulatoriais, incluindo procedimentos cirúrgicos ambulatoriais solicitados pelo médico ou pelo cirurgião-dentista assistente, mesmo quando realizados em ambiente hospitalar, desde que não se caracterize como internação conforme preceitua o caput;
- IV – cobertura de consultas ou sessões com nutricionista, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional e psicólogo de acordo com o estabelecido nos Anexos desta RN;
- V - cobertura de psicoterapia de acordo com o número de sessões estabelecido nos Anexos desta RN, que poderá ser realizada tanto por psicólogo como por médico devidamente habilitados;
- VI – cobertura dos procedimentos de reeducação e reabilitação física listados nos Anexos desta RN, que podem ser realizados tanto por fisiatra como por fisioterapeuta, em número ilimitado de sessões por ano;
- VII - cobertura das ações de planejamento familiar, listadas no Anexo I desta RN, para segmentação ambulatorial;
- VIII - cobertura de atendimentos caracterizados como de urgência e emergência conforme Resolução específica vigente sobre o tema;
- IX - cobertura de remoção, depois de realizados os atendimentos classificados como urgência ou emergência, quando caracterizada pelo médico assistente a falta de recursos oferecidos pela unidade para a continuidade da atenção ao paciente ou pela necessidade de internação;
- X – cobertura de hemodiálise e diálise peritonial - CAPD;
- XI – cobertura de quimioterapia oncológica ambulatorial, entendida como aquela baseada na administração de medicamentos para tratamento do câncer, incluindo medicamentos para o controle de efeitos adversos relacionados ao tratamento e adjuvantes (medicamentos empregados de forma associada aos quimioterápicos citostáticos com a finalidade de intensificar seu desempenho ou de atuar de forma sinérgica ao tratamento) que, independentemente da via de administração e da classe terapêutica, necessitem, conforme prescrição do médico assistente, ser administrados sob intervenção ou supervisão direta de profissionais de saúde dentro de estabelecimento de Saúde;
- XII - cobertura de medicamentos antineoplásicos orais para uso domiciliar, assim como medicamentos para o controle de efeitos adversos e adjuvantes de uso domiciliar relacionados ao tratamento antineoplásico oral e/ou venoso, respeitando, preferencialmente, as seguintes características:
- a) medicamento genérico: medicamento similar a um produto de referência ou inovador, que se pretende ser com este intercambiável, geralmente produzido após expiração ou renúncia da proteção patentária ou de outros direitos de exclusividade, comprovada a sua eficácia, segurança e qualidade, e designado pela Denominação Comum Brasileira - DCB ou, na sua ausência, pela Denominação Comum Internacional - DCI, conforme definido pela Lei nº 9.787, de 10 de fevereiro de 1999; e
- b) medicamento fracionado: medicamento fornecido em quantidade distinta da embalagem original, conforme necessidade do paciente e definição do órgão competente, esta atualmente a cargo da ANVISA;
- XIII – cobertura dos procedimentos de radioterapia listados no Anexo I desta RN para a segmentação ambulatorial;
- XIV – cobertura dos procedimentos de hemodinâmica ambulatoriais que prescindam de internação e de apoio de estrutura hospitalar por período superior a 12 (doze) horas, unidade de terapia intensiva e unidades similares e que estejam descritos no segmento ambulatorial do Anexo I desta RN;
- XV – cobertura de hemoterapia ambulatorial; e

XVI – cobertura das cirurgias oftalmológicas ambulatoriais listadas nos Anexos desta RN.

§ 1º Para fins de aplicação do art. 10 da Lei nº 9.656, de 1998, é permitida, para a segmentação ambulatorial, a exclusão de:

IV - procedimentos que exijam forma de anestesia diversa da anestesia local, da sedação ou do bloqueio;

V - quimioterapia oncológica intra-tecal ou que demande internação; e

VI - embolizações.

§ 2º Para efeitos do disposto no inciso I do caput, as áreas de atuação estabelecidas pelo Conselho Federal de Medicina não são consideradas especialidades médicas.

Subseção III

Do Plano Hospitalar

Art. 22. O Plano Hospitalar compreende os atendimentos realizados em todas as modalidades de internação hospitalar e os atendimentos caracterizados como de urgência e emergência, conforme Resolução específica vigente, não incluindo atendimentos ambulatoriais para fins de diagnóstico, terapia ou recuperação, ressalvado o disposto no inciso X deste artigo, observadas as seguintes exigências:

III - cobertura, em número ilimitado de dias, de todas as modalidades de internação hospitalar;

IV - quando houver previsão de mecanismos financeiros de regulação disposto em contrato para internação hospitalar, o referido aplica-se a todas as especialidades médicas, contudo a coparticipação nas hipóteses de internações psiquiátricas somente poderá ser exigida considerando os seguintes termos, que deverão ser previstos em contrato:

- a) somente haverá fator moderador quando ultrapassados 30 dias de internação contínuos ou não, nos 12 meses de vigência; e
- b) a coparticipação poderá ser crescente ou não, estando limitada ao máximo de 50% do valor contratado entre a operadora de planos privados de assistência à saúde e o respectivo prestador de serviços de saúde.

V - cobertura de hospital-dia (recurso intermediário entre a internação e o ambulatório, que deve desenvolver programas de atenção e cuidados intensivos por equipe multiprofissional, visando substituir a internação convencional, e proporcionando ao beneficiário a mesma amplitude de cobertura oferecida em regime de internação hospitalar) para transtornos mentais, de acordo com as Diretrizes de Utilização estabelecidas no Anexo II desta RN;

VI - cobertura de transplantes listados nos Anexos desta RN, e dos procedimentos a eles vinculados, incluindo:

- a) as despesas assistenciais com doadores vivos, as quais estão sob expensas da operadora do beneficiário receptor;
- b) os medicamentos utilizados durante a internação;
- c) o acompanhamento clínico em todo o período pós-operatório, que compreende não só o pós-operatório imediato (primeiras 24 horas da realização da cirurgia) e mediato (entre 24 horas e 48 horas da realização da cirurgia), mas também o pós-operatório tardio (a partir de 48 horas da realização da cirurgia), exceto medicamentos de manutenção; e
- d) as despesas com captação, transporte e preservação dos órgãos, sem qualquer ônus ao beneficiário receptor;

VII - cobertura de consultas, sessões ou avaliações por outros profissionais de saúde, de forma ilimitada durante o período de internação hospitalar, quando indicado pelo médico ou odontólogo assistente, obedecidos aos seguintes critérios:

I - que seja dentro do escopo de atuação dos profissionais de saúde indicados e em conformidade com a legislação específica sobre as profissões de saúde e a regulamentação dos respectivos conselhos profissionais; e

II - que, no caso de ser necessária à realização de procedimentos, estes constem do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde definido por esta RN, respeitando-se a segmentação contratada;

VIII - cobertura de órteses e próteses ligadas aos atos cirúrgicos listados nos Anexos desta RN;

IX - cobertura das despesas, incluindo alimentação e acomodação, relativas ao acompanhante, salvo contraindicação justificada do médico ou do cirurgião-dentista assistente, nos seguintes casos:

- crianças e adolescentes menores de 18 anos;

II idosos a partir dos 60 anos de idade; e

III pessoas com deficiência;

X - cobertura dos procedimentos cirúrgicos buco-maxilo-faciais listados nos Anexos desta RN, para a segmentação hospitalar, conforme disposto no art. 5º, incluindo a solicitação de exames complementares e o fornecimento de medicamentos, anestésicos, gases medicinais, transfusões, assistência de enfermagem, alimentação, órteses, próteses e demais materiais ligados ao ato cirúrgico utilizados durante o período de internação hospitalar;

XI - cobertura da estrutura hospitalar necessária à realização dos procedimentos odontológicos passíveis de realização ambulatorial, mas que por imperativo clínico necessitem de internação hospitalar, com equipe de saúde necessária à complexidade do caso, incluindo exames complementares e o fornecimento de medicamentos, anestésicos, gases medicinais, transfusões, assistência de enfermagem e alimentação utilizados durante o período de internação hospitalar; e

XII - cobertura obrigatória para os seguintes procedimentos considerados especiais cuja necessidade esteja relacionada à continuidade da assistência prestada em nível de internação hospitalar:

- a) hemodiálise e diálise peritoneal - CAPD;
- b) quimioterapia oncológica ambulatorial, como definida no inciso X do art. 21 e os medicamentos para tratamento antineoplásico domiciliar de uso oral;
- c) procedimentos radioterápicos previstos no Anexo I desta RN para as segmentações ambulatorial e hospitalar;
- d) hemoterapia;
- e) nutrição parenteral ou enteral;
- f) procedimentos diagnósticos e terapêuticos em hemodinâmica descritos nos Anexos desta RN;
- g) embolizações listadas nos Anexos desta RN;
- h) radiologia intervencionista;
- i) exames pré-anestésicos ou pré-cirúrgicos;
- j) procedimentos de reeducação e reabilitação física listados nos Anexos desta RN; e
- k) acompanhamento clínico no pós-operatório imediato, mediato e tardio dos pacientes submetidos aos transplantes listados nos Anexos, exceto fornecimento de medicação de manutenção.

Parágrafo único. Para fins do disposto no inciso IX, o imperativo clínico caracteriza-se pelos atos que se impõem em função das necessidades do beneficiário, com vistas à diminuição dos riscos decorrentes de uma intervenção, observadas as seguintes regras:

- I - em se tratando de atendimento odontológico, o cirurgião-dentista assistente e/ou o médico assistente irá avaliar e justificar a necessidade do suporte hospitalar para a realização do procedimento odontológico, com o objetivo de garantir maior segurança ao paciente, assegurando as condições adequadas para a execução dos procedimentos, assumindo as responsabilidades técnicas e legais pelos atos praticados; e
- II - os honorários do cirurgião-dentista e os materiais odontológicos utilizados na execução dos procedimentos odontológicos ambulatoriais que, nas situações de imperativo clínico, necessitem ser realizados em ambiente hospitalar, não estão incluídos na cobertura da segmentação hospitalar e plano referência.

Subseção IV

Do Plano Hospitalar com Obstetrícia

Art. 23. O Plano Hospitalar com Obstetrícia compreende toda a cobertura definida no art. 22, acrescida dos procedimentos relativos ao pré-natal, da assistência ao parto e puerpério, observadas as seguintes exigências:

- I - cobertura das despesas, incluindo paramentação, acomodação e alimentação, relativas ao acompanhante indicado pela mulher durante:
 - a) pré-parto;
 - b) parto; e
- c) pós-parto imediato, entendido como o período que abrange 10 (dez) dias após o parto, salvo intercorrências, a critério médico;
- II - cobertura assistencial ao recém-nascido, filho natural ou adotivo do beneficiário, ou de seu dependente, durante os primeiros 30 (trinta) dias após o parto; e
- III - opção de inscrição assegurada ao recém-nascido, filho natural ou adotivo do beneficiário, como dependente, isento do cumprimento dos períodos de carência, desde que a inscrição ocorra no prazo máximo de 30 (trinta) dias do nascimento ou adoção.

Parágrafo único. Para fins de cobertura do parto normal listado nos Anexos, este procedimento poderá ser realizado por enfermeiro obstétrico habilitado, conforme legislação vigente, de acordo com o art. 5º.

Subseção V

Do Plano Odontológico

Art. 24. O Plano Odontológico compreende a cobertura de todos os procedimentos listados no Anexo I desta RN para a segmentação odontológica.

§ 1º Os procedimentos buco-maxilo-faciais que necessitem de internação hospitalar não estão cobertos pelos planos odontológicos, porém têm cobertura obrigatória no plano de segmentação hospitalar e plano-referência.

§ 2º Nas situações em que, por imperativo clínico, o atendimento odontológico necessite de suporte hospitalar para a sua realização, apenas os materiais odontológicos e honorários referentes aos procedimentos listados no Anexo I para a segmentação odontológica deverão ser cobertos pelos planos odontológicos.

§ 3º É obrigatória a cobertura dos atendimentos caracterizados como urgência e emergência, conforme normas específicas vigentes sobre o tema.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. As operadoras devem comunicar em linguagem clara e acessível, preferencialmente por escrito, aos beneficiários ou contratantes de planos de saúde quanto às alterações nas coberturas obrigatórias, notadamente quanto às inclusões e exclusões de procedimentos e eventos em saúde.

Parágrafo único. As comunicações de que trata o caput deverão ser disponibilizadas em formato acessível, respeitando-se as especificidades dos beneficiários que se apresentem na condição de pessoa com deficiência, em especial as com deficiência visual e/ou auditiva.

Art. 26. As operadoras deverão garantir a cobertura de medicamentos e de produtos registrados pela ANVISA, nos casos em que a indicação de uso pretendida seja distinta daquela aprovada no registro daquela Agência, desde que:

- I - a Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no SUS – CONITEC tenha demonstrado as evidências científicas sobre a eficácia, a acurácia, a efetividade e a segurança do medicamento ou do produto para o uso pretendido; e
- II - a ANVISA tenha emitido, mediante solicitação da CONITEC, autorização de uso para fornecimento, pelo SUS, dos referidos medicamentos e produtos, nos termos do art. 21 do Decreto nº 8.077, de 14 de agosto de 2013.

Art. 27. As operadoras devem cumprir o estabelecido nos normativos expedidos pelos órgãos governamentais competentes no que concerne à Política Nacional de Sangue, Componentes e Hemoderivados.

Art. 28. O Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde deverá ser revisto periodicamente a cada 2 (dois) anos, podendo ser atualizado a qualquer tempo, segundo critérios da ANS.

Parágrafo único. Para fins de qualificar e organizar o processo de revisão, as solicitações de inclusão, exclusão ou alteração no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde e de suas diretrizes de atenção à saúde deverão ser feitas por meio de formulário próprio, disponibilizado em período a ser definido pela ANS.

Art. 29. Fica mantido o Comitê Permanente de Regulação da Atenção à Saúde – COSAÚDE, por meio da Instrução Normativa – IN nº 44, de 14 de fevereiro de 2014, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos.

Art. 30. As exclusões assistenciais previstas no § 1º do art. 20 se aplicam a todos os produtos de qualquer segmentação, ressalvadas as coberturas previstas no instrumento contratual.

Art. 31. Esta RN e seus Anexos estarão disponíveis para consulta e cópia no sítio institucional da ANS na Internet - www.ans.gov.br.

Art. 32. Ficam revogadas a RN nº 387, de 28 de outubro de 2015, e a RN nº 407, de 3 de junho de 2016.

Art. 33. Esta RN entra em vigor no dia 2 de janeiro de 2018.

LEANDRO FONSECA DA SILVA
DIRETOR – PRESIDENTE SUBSTITUTO

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 438, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2018

Dispõe sobre a regulamentação da portabilidade de carências para beneficiários de planos privados de assistência à saúde, revoga a Resolução Normativa - RN nº 186, de 14 de janeiro de 2009, que dispõe sobre a regulamentação da portabilidade das carências previstas no inciso V do art. 12 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, e sem a imposição de cobertura parcial temporária, e revoga os artigos 1º, 3º, 4º e 7º e o §2º do artigo 9º, todos da RN nº 252, de 28 de abril de 2011, que dispõe sobre as regras de portabilidade e de portabilidade especial de carências.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõem os artigos 1º e 3º, os incisos II, XXIV, XXVIII, XXXII e XLI do artigo 4º e o inciso II do artigo 10, todos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; e o inciso III do artigo 6º e a alínea “a” do inciso II do artigo 30, ambos da Resolução Regimental – RR nº 01, de 17 de março de 2017, em reunião realizada no dia 3 de dezembro de 2018, adotou a seguinte Resolução Normativa - RN e eu, Diretor-Presidente substituto, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre a portabilidade de carências para beneficiários de planos privados de assistência à saúde.

Art. 2º Para efeito desta Resolução, consideram-se:

- I - portabilidade de carências: é o direito que o beneficiário tem de mudar de plano privado de assistência à saúde dispensado do cumprimento de períodos de carências ou cobertura parcial temporária relativos às coberturas previstas na segmentação assistencial do plano de origem, observados

os requisitos dispostos nesta Resolução; e

- II - carência: é o período ininterrupto, contado a partir do vínculo do beneficiário ao contrato do plano privado de assistência à saúde, durante o qual as mensalidades são pagas, mas o beneficiário não tem acesso a determinadas coberturas previstas na segmentação assistencial do plano, conforme disposto no inciso V do artigo 12 da Lei nº 9656, de 1998;
- III - plano de origem: é o plano privado de assistência à saúde ao qual o beneficiário encontra-se vinculado para ter direito à portabilidade de carências;
- IV - plano de destino: é o plano privado de assistência à saúde ao qual o beneficiário irá se vincular por ocasião da portabilidade de carências;
- V - prazo de permanência: é o período ininterrupto em que o beneficiário deve permanecer vinculado ao plano de origem para se tornar elegível ao exercício da portabilidade de carências;
- VI - portabilidade especial de carências: é o direito que o beneficiário tem de mudar de plano privado de assistência à saúde dispensado do cumprimento de períodos de carência ou cobertura parcial temporária relativos às coberturas previstas na segmentação assistencial do plano de origem, na hipótese de cancelamento do registro da operadora do plano de origem ou de sua Liquidação Extrajudicial, observados os requisitos dispostos nesta Resolução;
- VII - portabilidade extraordinária de carências: é o direito que o beneficiário tem de mudar de plano privado de assistência à saúde dispensado do cumprimento de períodos de carência ou cobertura parcial temporária relativos às coberturas previstas na segmentação assistencial do plano de origem, na hipótese de cancelamento do registro da operadora do plano de origem ou de sua Liquidação Extrajudicial, caso não seja possível a aplicabilidade das disposições desta Resolução ou em hipótese que mereça ser excetuada em face do interesse público.

CAPÍTULO II

DAS REGRAS GERAIS SOBRE A PORTABILIDADE DE CARÊNCIAS

Art. 3º Para realizar a portabilidade de carências, devem ser atendidos simultaneamente os seguintes requisitos:

- I - o vínculo do beneficiário com o plano de origem deve estar ativo;
- II - o beneficiário deve estar adimplente junto à operadora do plano de origem;
- III - o beneficiário deve ter cumprido prazo de permanência:
 - a) na primeira portabilidade de carências, no mínimo dois anos no plano de origem ou no mínimo três anos na hipótese de o beneficiário ter cumprido cobertura parcial temporária; ou
 - b) nas posteriores, no mínimo um ano de permanência no plano de origem ou no mínimo dois anos na hipótese em que o beneficiário tenha exercido a portabilidade para um plano de destino que possuía coberturas não previstas na segmentação assistencial do plano de origem;
- IV - o plano de origem deve ter sido contratado após 1º de janeiro de 1999 ou adaptado à Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998;
- V - a faixa de preço do plano de destino deve ser igual ou inferior a que se enquadra o plano de origem do beneficiário, considerada a data da consulta ao módulo de portabilidade de carências do Guia ANS de Planos de Saúde;
- VI - caso o plano de destino seja de contratação coletiva, o beneficiário deverá possuir vínculo com a pessoa jurídica contratante do plano, nos termos dos artigos 5º e 9º da RN nº 195, de 14 de julho de 2009, ou o beneficiário deverá ser ou possuir vínculo com empresário individual, nos termos da RN nº 432, de 27 de dezembro de 2017.

§ 1º O prazo de permanência previsto no inciso III do caput deste artigo não será exigível do recém-nascido, filho natural ou adotivo do beneficiário, titular ou dependente, durante os primeiros 30 (trinta) dias após o parto, ou que tenha sido inscrito no plano de origem como dependente no prazo de 30 (trinta) dias do nascimento ou da adoção, na forma das alíneas "a" e "b" do inciso III do artigo 12 da Lei nº 9.656, de 1998.

§ 2º Em contratos firmados anteriormente à 1º de janeiro de 1999 e adaptados à Lei nº 9656, de 1998, o prazo de permanência previsto no inciso III do caput deste artigo será contado a partir da data da adaptação.

§ 3º O beneficiário que aderir a um novo contrato de uma operadora via oferta pública das referências operacionais e do cadastro de beneficiários, deverá cumprir o prazo de permanência de um ano neste plano para exercício da portabilidade de carências, não se aplicando o requisito previsto no inciso III do caput deste artigo.

§ 4º As faixas de preço previstas no inciso V do caput deste artigo estão definidas em Instrução Normativa editada pela Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO.

§ 5º Para os planos com formação de preço pós-estabelecido, não será exigível a compatibilidade por faixa de preço prevista no inciso V do caput deste artigo.

§ 6º Quando o plano de origem e o plano de destino forem do tipo de contratação coletivo empresarial, não será exigível a compatibilidade por faixa de preço prevista no inciso V do caput deste artigo.

§ 7º Para os planos exclusivamente odontológicos, considera-se na mesma faixa de preço, prevista no inciso V do caput deste artigo, o plano de destino cuja mensalidade seja menor ou igual à mensalidade do plano de origem acrescida de 30% (trinta por cento).

§ 8º Para fins de contagem do prazo de permanência previsto no inciso III do caput, nos casos em que tenha havido mudança de plano com coberturas idênticas na mesma operadora, sem solução de continuidade entre os planos, será considerado o período ininterrupto em que o beneficiário permaneceu vinculado à operadora do plano de origem.

Art. 4º A portabilidade de carências deverá ser exercida individualmente pelo beneficiário.

Parágrafo único. Na hipótese de plano de contratação individual ou familiar em que o direito à portabilidade de carências não seja exercido por todos os membros do grupo familiar, será assegurado aos beneficiários já inscritos o direito à manutenção das mesmas condições contratuais, extinguindo-se o vínculo apenas daqueles que exerceram o referido direito.

Art. 5º A portabilidade de carências poderá ser requerida a qualquer tempo pelo beneficiário após o cumprimento do prazo de permanência previsto no inciso III do caput do artigo 3º desta Resolução.

Parágrafo único. Caso o beneficiário esteja internado, a portabilidade de carências somente poderá ser requerida após a alta da internação, ressalvadas

as hipóteses de portabilidade previstas nos artigos 8º, 12 e 13 desta Resolução.

Art. 6º A portabilidade de carências poderá ser exercida por beneficiários que estiverem em gozo do período de remissão, podendo esta ser requerida após o término da remissão ou durante a remissão, que será encerrada a partir do início da vigência do seu vínculo com o plano de destino.

Art. 7º O plano de destino poderá possuir coberturas não previstas na segmentação assistencial do plano de origem, sendo que, nesses casos, poderá ser exigido o cumprimento de períodos de carências para as coberturas não previstas na segmentação assistencial do plano de origem, fixando-se os seguintes períodos de carências:

- I - prazo máximo de 300 (trezentos) dias para partos a termo;
- II - prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias para cobertura odontológica;
- III - prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias para cobertura ambulatorial;
- IV - prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias para cobertura hospitalar;
- V - prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para casos de urgência e emergência.

Art. 8º A portabilidade de carências poderá ser exercida em decorrência da extinção do vínculo de beneficiário e deverá ser requerida no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data da ciência pelo beneficiário da extinção do seu vínculo com a operadora, não se aplicando os requisitos de vínculo ativo, de prazo de permanência, e de compatibilidade por faixa de preço previstos, respectivamente, nos incisos I, III e V do caput do artigo 3º desta Resolução, nas seguintes hipóteses:

- I - pelo beneficiário dependente, em caso de morte do titular do contrato, sem prejuízo do disposto no §3º do artigo 30 da Lei nº 9.656, de 1998;
- II - pelo beneficiário dependente, em caso de perda da condição de dependência do beneficiário enquadrado no §1º do artigo 3º, no inciso VII do artigo 5º ou no §1º do artigo 9º, todos da RN nº 195, de 2009;
- III - pelo beneficiário titular e seus dependentes, em caso de demissão, exoneração ou aposentadoria, tendo ou não contribuído financeiramente para o plano de origem, ou quando do término do período de manutenção da condição de beneficiário garantida pelos artigos 30 e 31 da Lei nº 9.656, de 1998;
- IV - pelo beneficiário titular e seus dependentes, em caso de rescisão do contrato coletivo por parte da operadora ou da pessoa jurídica contratante.

§ 1º Os beneficiários mencionados nos incisos do caput deste artigo que tiveram seu vínculo extinto, deverão ser comunicados pela operadora do plano de origem sobre o direito ao exercício da portabilidade, por qualquer meio que assegure a ciência inequívoca do beneficiário, indicando o valor da mensalidade do plano de origem, discriminado por beneficiário, e o início e o fim do prazo disposto no caput.

§ 2º A portabilidade de carências tratada neste artigo poderá ser exercida por beneficiários de planos contratados antes de 1º de janeiro de 1999 e não adaptados à Lei nº 9.656, de 1998, não se aplicando o requisito previsto no inciso IV do caput do artigo 3º desta Resolução.

§ 3º O beneficiário que esteja vinculado ao plano de origem há menos de 300 (trezentos) dias, pode exercer a portabilidade de carências tratada neste artigo, sujeitando-se, quando cabíveis, aos períodos de carências do plano de destino descontados do tempo em que permaneceu no plano de origem, ressalvados os casos previstos no § 8º, do artigo 3º desta Resolução.

§ 4º O beneficiário que esteja cumprindo cobertura parcial temporária no plano de origem, pode exercer a portabilidade de carências tratada neste artigo, sujeitando-se aos respectivos períodos remanescentes no plano de destino.

§ 5º O beneficiário que esteja pagando agravo e que tenha menos de 24 (vinte e quatro) meses de contrato no plano de origem pode exercer a portabilidade de carências tratada neste artigo, podendo optar pelo cumprimento de cobertura parcial temporária referente ao tempo remanescente para completar o referido período de 24 (vinte e quatro) meses, ou pelo pagamento de agravo a ser negociado com a operadora do plano de destino.

Art. 9º O plano de destino não pode estar com registro em situação "ativo com comercialização suspensa" ou "cancelado", ressalvados os seguintes casos:

III - plano de destino com registro em situação "ativo com comercialização suspensa", em que será permitido o ingresso de filhos e novo cônjuge que sejam incluídos como dependentes do beneficiário titular já vinculado ao plano.

IV - plano de destino de contratação coletiva que estiver ativo com comercialização suspensa exclusivamente pelo motivo de solicitação da operadora, em que não será vedado o ingresso de novos beneficiários vinculados à pessoa jurídica dos contratos já firmados.

Parágrafo único. Para os casos previstos nos incisos I e II do caput deste artigo, considera-se na mesma faixa de preço, prevista no inciso V do caput do artigo 3º, o plano de destino cuja mensalidade seja menor ou igual à mensalidade do plano de origem acrescida de 30% (trinta por cento).

Art. 10. Para efeitos de portabilidade de carências, a operadora do plano de destino não poderá estar submetida a:

- I - alienação compulsória de sua carteira;
- II - oferta pública do cadastro de beneficiários; ou
- III - prazo estabelecido em Resolução Operacional para exercício da portabilidade especial de carências ou da portabilidade extraordinária de carências pelos seus beneficiários.

Art. 11. A operadora ou a administradora de benefícios, seja do plano de origem ou do plano de destino, não poderá realizar qualquer cobrança ao beneficiário em virtude do exercício da portabilidade de carências.

Parágrafo único. Não poderá haver discriminação de preços de planos em virtude da utilização da regra de portabilidade de carências.

CAPÍTULO III

DAS PORTABILIDADES ESPECIAL E EXTRAORDINÁRIA DE CARÊNCIAS

Art. 12. No curso de processo administrativo referente ao cancelamento do registro de operadora ou de Liquidação Extrajudicial da operadora, a Diretoria Colegiada pode, a seu critério, expedir Resolução Operacional fixando o prazo de até 60 (sessenta) dias, prorrogáveis, para que os beneficiários da carteira da operadora em saída do mercado exerçam a portabilidade especial de carências para plano de saúde de outra operadora,

na forma prevista nesta Resolução e com as especificidades descritas neste artigo.

§ 1º O termo inicial do prazo para exercício da portabilidade especial de carências é a data da publicação da Resolução Operacional, mencionada no caput deste artigo.

§ 2º Não se aplicam à portabilidade especial de carências os requisitos de prazo de permanência e de compatibilidade por faixa de preço, previstos, respectivamente, nos incisos III e V do caput do artigo 3º desta Resolução.

§ 3º A portabilidade especial de carências poderá ser exercida por todos os beneficiários da operadora em saída do mercado, inclusive os beneficiários de planos contratados antes de 1º de janeiro de 1999 e não adaptados à Lei nº 9.656, de 1998, não se aplicando o requisito previsto no inciso IV do caput do artigo 3º desta Resolução.

§ 4º A portabilidade especial de carências poderá ser exercida pelos beneficiários cujo vínculo tenha sido extinto em até 60 (sessenta) dias antes da data inicial do prazo para a portabilidade especial de carências da operadora em saída do mercado, não se aplicando, neste caso, o requisito de vínculo ativo previsto no inciso I do caput do artigo 3º desta Resolução.

§ 5º O beneficiário que esteja vinculado ao plano de origem há menos de 300 (trezentos) dias pode exercer a portabilidade especial de carências, sujeitando-se, quando cabíveis, aos períodos de carências do plano de destino descontados do tempo em que permaneceu no plano de origem, ressalvados os casos previstos no § 8º, do artigo 3º desta Resolução.

§ 6º O beneficiário que esteja cumprindo cobertura parcial temporária no plano de origem pode exercer a portabilidade especial de carências, sujeitando-se aos respectivos períodos remanescentes no plano de destino.

§ 7º O beneficiário que esteja pagando agravo e que tenha menos de 24 (vinte e quatro) meses de contrato no plano de origem pode exercer a portabilidade especial de carências, podendo optar pelo cumprimento de cobertura parcial temporária referente ao tempo remanescente para completar o referido período de 24 (vinte e quatro) meses, ou pelo pagamento de agravo a ser negociado com a operadora do plano de destino.

Art. 13. No curso de processo administrativo referente ao cancelamento do registro de operadora ou de Liquidação Extrajudicial da operadora, caso não seja possível a aplicabilidade das disposições desta Resolução ou em hipótese que mereça ser excetuada em face do interesse público, a Diretoria Colegiada, motivadamente, poderá, por meio de Resolução Operacional, decretar a portabilidade extraordinária de carências, definindo as regras que deverão ser observadas para o exercício da portabilidade pelos beneficiários dessas operadoras.

CAPÍTULO IV

DOS ASPECTOS OPERACIONAIS

Art. 14. O Guia ANS de Planos de Saúde, acessível pela página institucional da ANS na internet (www.ans.gov.br), disponibilizará consulta aos beneficiários para verificação dos planos de destino compatíveis para fins de portabilidade de carências.

§ 1º O Guia ANS de Planos de Saúde emitirá relatório de compatibilidade entre os planos de origem e de destino, na data da consulta, para fins de portabilidade de carências, gerando um número de protocolo.

§ 2º O relatório previsto no § 1º deste artigo deverá ser aceito pela operadora do plano de destino ou pela administradora de benefícios responsável pelo plano de destino, e terá validade de 5 (cinco) dias a partir da emissão do número de protocolo.

§ 3º O relatório previsto no § 1º deste artigo estará disponível para consulta da operadora do plano de destino no Portal Operadoras, área restrita na página institucional da ANS na internet.

§ 4º A operadora do plano de origem deverá fornecer aos seus beneficiários, quando solicitada por meio de quaisquer de seus canais de atendimento, as informações referentes ao plano de origem, tais como data de vinculação ao plano, número do registro da operadora e número do registro do plano.

Art. 15. O beneficiário que não conseguir identificar o plano de origem, em consulta ao Guia ANS de Planos de Saúde, poderá protocolizar na ANS solicitação de busca por planos de destino para realizar a portabilidade de carências.

§ 1º Caso se verifique que o plano de origem não constava das bases de dados do Guia ANS de Planos de Saúde, a Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO enviará ao beneficiário ofício autorizativo para a realização da portabilidade de carências, desde que o beneficiário observe os requisitos desta Resolução.

§ 2º A solicitação de portabilidade de carências com a entrega do ofício autorizativo tratado no §1º deste artigo substitui para todos os efeitos a apresentação do relatório de compatibilidade do Guia ANS de Planos de Saúde.

§ 3º Caso se verifique que o plano de origem constava das bases de dados do Guia ANS de Planos de Saúde, a ANS enviará ao beneficiário todas as informações necessárias para que este faça nova consulta ao Guia ANS de Planos de Saúde.

§ 4º A solicitação prevista no caput deste artigo poderá ser feita na página institucional da ANS na internet (www.ans.gov.br) ou nos Núcleos da ANS, cujos endereços e horários de atendimento estão indicados no referido endereço eletrônico.

Art. 16. Para realizar a portabilidade de carências, o beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos:

- I - comprovantes de pagamento das 3 (três) últimas mensalidades vencidas, ou declaração da operadora do plano de origem ou da pessoa jurídica contratante, ou qualquer outro documento hábil à comprovação do adimplemento do beneficiário;
- II - proposta de adesão assinada, ou contrato assinado, ou declaração da operadora do plano de origem ou da pessoa jurídica contratante, ou comprovantes de pagamento das mensalidades do prazo de permanência exigido, ou qualquer outro documento hábil à comprovação do prazo de permanência;
- III- relatório de compatibilidade entre os planos de origem e de destino ou número de protocolo de consulta de compatibilidade de plano para portabilidade, ambos emitidos pelo Guia ANS de Planos de Saúde, ou ofício autorizativo emitido pela ANS na forma do §1º, do artigo 15 desta resolução;
- IV - caso o plano de destino seja de contratação coletiva, comprovação de vínculo com a pessoa jurídica contratante do plano, nos termos dos

artigos 5º e 9º da RN nº 195, de 2009, ou comprovação referente ao empresário individual, nos termos da RN nº 432, de 27 de dezembro de 2017.

Parágrafo único. A operadora do plano de origem deverá fornecer aos seus beneficiários, quando solicitada por meio de quaisquer de seus canais de atendimento, as declarações de adimplemento e de prazo de permanência indicados nos incisos I e II do caput deste artigo.

Art. 17. A portabilidade de carências deverá ser formalizada diretamente na operadora do plano de destino ou na administradora de benefícios responsável pelo plano de destino, ocasião em que deverá ser disponibilizada a proposta de adesão para assinatura do beneficiário, estando a solicitação de portabilidade sujeita à recusa no prazo de 10 (dez) dias.

Parágrafo único. Caso o beneficiário não atenda aos requisitos previstos nesta Resolução, a operadora do plano de destino ou a administradora de benefícios responsável pelo plano de destino poderá recusar a solicitação de portabilidade de carências, desde que apresente a devida justificativa.

Art. 18. Ao exercer a portabilidade de carências, o beneficiário deverá solicitar o cancelamento do seu vínculo com o plano de origem no prazo de 5 (cinco) dias a partir da data do início da vigência do seu vínculo com o plano de destino.

§ 1º A solicitação de cancelamento prevista no caput deste artigo deverá observar o disposto na RN nº 412, de 10 de novembro de 2016, que dispõe sobre a solicitação de cancelamento do contrato do plano de saúde individual ou familiar, e de exclusão de beneficiário de contrato coletivo empresarial ou por adesão.

§ 2º A operadora do plano de destino ou a administradora de benefícios responsável pelo plano de destino deverá comunicar ao beneficiário sobre a obrigação prevista no caput deste artigo, informando que, em caso de não atendimento, o beneficiário estará sujeito ao cumprimento dos períodos de carências cabíveis no plano de destino.

Art. 19. Até que o vínculo contratual do plano de origem seja extinto, o beneficiário deverá pagar regularmente a sua mensalidade.

Parágrafo único. A operadora do plano de origem deverá adotar a cobrança pro-rata para a última mensalidade ou, a devolução das diferenças pagas a maior, conforme o caso.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. A realização da portabilidade de carências deverá ser disponibilizada por via eletrônica caso a operadora do plano de destino ou a administradora de benefícios responsável pelo plano de destino ofereça a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde, nos termos da RN nº 413, de 11 de novembro de 2016.

Art. 21. No exercício do direito à portabilidade de carências não poderá haver solicitação de preenchimento de formulário de Declaração de Saúde (DS) e não caberá alegação de Doenças ou Lesões Preexistentes (DLP).

Parágrafo único. Ressalva-se o disposto no caput deste artigo quando o plano de destino possuir coberturas não previstas na segmentação assistencial do plano de origem, podendo ser exigido, neste caso, o preenchimento de formulário de Declaração de Saúde (DS) com possibilidade de alegação de Doenças ou Lesões Preexistentes (DLP) no plano de destino somente para as coberturas não previstas na segmentação assistencial do plano de origem.

Art. 22. Ficam revogadas a Resolução Normativa - RN nº 186, de 14 de janeiro de 2009, e os artigos 1º, 3º, 4º e 7º e o §2º do artigo 9º, todos da Resolução Normativa - RN nº 252, de 28 de abril de 2011.

Art. 23. Esta Resolução entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

LEANDRO FONSECA DA SILVA DIRETOR-PRESIDENTE
SUBSTITUTO

RESOLUÇÃO NORMATIVA – RN Nº 439, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2018.

Dispõe sobre processo de atualização periódica do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, em vista do que dispõem o § 4º do artigo 10 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998; o inciso III do artigo 4º e o inciso II do artigo 10, ambos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; e a alínea “a” do inciso II do artigo 30 da Resolução Regimental – RR nº 1, de 17 de março de 2017, em reunião realizada em 3 de dezembro de 2018, adotou a seguinte Resolução Normativa, e eu, Diretor-Presidente, determino sua publicação.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre o processo de atualização periódica do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde – Rol, que constitui a referência básica para cobertura mínima obrigatória da atenção à saúde nos planos privados de assistência à saúde contratados a partir de 1º de janeiro de 1999, e naqueles adaptados conforme a Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Art. 2º O Rol garante e faz público o direito de cobertura assistencial dos beneficiários dos planos de saúde, contemplando procedimentos e eventos

para a promoção à saúde, a prevenção, o diagnóstico, o tratamento, a recuperação e a reabilitação de todas as enfermidades que compõem a Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde – CID, da Organização Mundial de Saúde – OMS, em cumprimento ao disposto na Lei nº 9.656, de 1998, respeitando-se, em todos os casos, as segmentações assistenciais contratadas.

Art. 3º Os ciclos de atualização do Rol ocorrerão a cada dois anos e terão como finalidade a revisão da Resolução Normativa que estabelece a cobertura assistencial mínima obrigatória.

Art. 4º O processo de atualização periódica do Rol observará as seguintes diretrizes:

- I – a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, de modo a contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país;
- II – as ações de promoção à saúde e de prevenção de doenças;
- III – o alinhamento com as políticas nacionais de saúde;
- IV – a utilização dos princípios da avaliação de tecnologias em saúde – ATS;
- V – a observância aos princípios da saúde baseada em evidências – SBE; e
- VI – a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do setor.

Art. 5º Para fins do disposto nesta Resolução, considera-se:

- I – avaliação de tecnologias em saúde – ATS: processo contínuo e abrangente de avaliação dos impactos clínicos, sociais e econômicos das tecnologias em saúde, que leva em consideração aspectos como eficácia, efetividade, segurança, custos, entre outros, com objetivo principal de auxiliar os gestores em saúde na tomada de decisões quanto à incorporação, alteração de uso ou retirada de tecnologias em sistemas de saúde;
- II – saúde baseada em evidências – SBE: uso consciente e minucioso das melhores práticas e da literatura científica disponíveis nas decisões sobre assistência à saúde;
- III – avaliação econômica em saúde – AES: análise comparativa de diferentes tecnologias, no âmbito da saúde, referente a seus custos e aos efeitos sobre o estado de saúde, compreendidas as análises de custo-efetividade, custo-utilidade, custo-minimização e custo-benefício;
- IV – análise de impacto orçamentário – AIO: avaliação das consequências financeiras advindas da adoção de uma nova tecnologia em saúde, dentro de um determinado cenário de saúde com recursos finitos, na perspectiva da saúde suplementar;
- V – tecnologia em saúde: medicamento, equipamento, procedimento técnico, sistema organizacional, informacional, educacional e de suporte e programa ou protocolo assistencial por meio do qual a atenção e os cuidados com a saúde são prestados à população;
- VI – tecnologia em saúde alternativa (comparador): a principal alternativa já disponível para fins de comparação com a intervenção em proposição;
- VII – proponente: responsável pelo encaminhamento da proposta de atualização do Rol;
- VIII – formulário de apresentação de propostas de atualização periódica do Rol – FormRol: formulário eletrônico de preenchimento obrigatório pelo proponente da tecnologia em saúde, disponibilizado por tempo determinado e utilizado como ferramenta para o envio do conjunto de informações e documentos técnicos que constituem os requisitos mínimos para análise de elegibilidade das propostas de atualização do Rol estabelecidos no art. 9º desta Resolução.
- IX – capacidade técnica instalada: conjunto de informações sobre os estabelecimentos de saúde, a estrutura física, os equipamentos, os recursos humanos e os insumos necessários disponíveis para a operacionalização da tecnologia na saúde suplementar, compreendidas em bancos de dados e sistemas de informações nacionais, bem como obtidas mediante painel ou consulta a especialistas, entre outras fontes de informação de reconhecida relevância para o setor saúde;
- X – Diretrizes de Utilização – DUT: estabelecem os critérios, baseados nas melhores evidências científicas disponíveis, a serem observados para que sejam asseguradas as coberturas de alguns procedimentos e eventos listados no Rol;
- XI – parecer técnico-científico – PTC: ferramenta de suporte à gestão e à decisão, baseada na mesma racionalidade que envolve uma ATS, embora com execução e conteúdo mais simplificado; e
- XII – revisão sistemática: aplicação de métodos científicos para identificar, localizar, recuperar e analisar sistematicamente toda evidência disponível sobre uma questão específica, a fim de minimizar os possíveis vieses de uma investigação.

Art. 6º O processo de atualização periódica do Rol contará com a participação do Comitê Permanente de Regulação da Atenção à Saúde – COSAÚDE, de caráter consultivo, fórum pelo qual se estabelece o diálogo permanente com os agentes da saúde suplementar e a sociedade sobre questões atinentes ao processo de atualização periódica do Rol, no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar, de acordo com a Instrução Normativa da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – IN/DIPRO nº 44 da DIPRO, de 13 de fevereiro de 2014.

CAPÍTULO II

DO INICIO DO CICLO DE ATUALIZAÇÃO

Seção I Das Solicitações

Art. 7º O ciclo de atualização do Rol se iniciará com ato de deliberação da Diretoria Colegiada da ANS – DICOL, no qual será definido o respectivo cronograma, fixando-se prazo para apresentação das propostas, mediante o preenchimento do FormRol, acessível no sítio institucional da ANS na Internet (www.ans.gov.br), onde será dada ampla divulgação aos interessados.

Art. 8º A proposta de atualização do Rol poderá contemplar os seguintes tipos:

- I – solicitação de incorporação ou desincorporação de tecnologia em saúde;
- II – inclusão, exclusão ou alteração de Diretriz de Utilização – DUT; ou
- III – alteração de termo descritivo de procedimento ou evento em saúde já listado no Rol.

Art. 9º Serão consideradas elegíveis, para análise pelo órgão técnico competente da ANS, apenas as propostas de atualização realizadas via FormRol que cumprirem os seguintes requisitos de informação:

- I – identificação do proponente, incluindo Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, ou Cadastro de Pessoa Física – CPF, conforme o caso;
- II – identificação do tipo de proposta de atualização, com justificativa para sua apresentação;
- III – identificação e descrição técnica detalhada da tecnologia em saúde proposta, sua aplicação, incluindo itens de custo, utilização de recursos, treinamento, características do ambiente necessárias para sua operacionalização, bem como descrição, frequência e gravidade dos eventos adversos relacionados a sua utilização;
- IV – indicação de uso da tecnologia em saúde, com determinação da fase ou estágio da doença ou condição de saúde para qual está indicada a tecnologia em proposição;
- V – delimitação da população-alvo com estimativa anual do número de pacientes que poderão utilizar a tecnologia em saúde nos primeiros cinco anos na saúde suplementar;
- VI – descrição do problema de saúde ao qual se aplica a tecnologia proposta, incluindo a descrição da doença ou da condição de saúde, diagnóstico, prognóstico, tratamentos conhecidos, bem como dados epidemiológicos do problema de saúde;

VII – indicação de uma ou mais tecnologias alternativas para a mesma indicação de uso da descrita no inciso IV deste artigo;
VIII – descrição dos impactos da tecnologia em saúde proposta, em termos de benefícios clínicos, para a morbidade, mortalidade e qualidade de vida associadas à doença ou à condição de saúde;
IX – registro na Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, quando se tratar de matéria de sua competência;
X – comprovação de que a tecnologia em saúde está listada em tabela profissional reconhecida pelo Conselho Federal competente que regulamenta o exercício legal da profissão, ou listada na Terminologia Unificada da Saúde Suplementar – TUSS, quando a tecnologia proposta tratar-se de procedimento clínico, cirúrgico/invasivo ou diagnóstico/terapêutico;
XI – informação sobre a capacidade técnica instalada nas unidades federativas para a operacionalização da tecnologia proposta na saúde suplementar;
XII – apresentação de estudo de avaliação econômica em saúde, de acordo com a edição atualizada das diretrizes metodológicas de estudos de avaliação econômica de tecnologias em saúde, publicadas pelo Ministério da Saúde;
XIII – apresentação de análise de impacto orçamentário, na perspectiva da saúde suplementar, e correspondente comparação com tecnologia alternativa em saúde, de acordo com a edição atualizada das diretrizes metodológicas de análise de impacto orçamentário: manual para o sistema de saúde do Brasil, publicadas pelo Ministério da Saúde;
XIV – descrição das evidências científicas relativas à eficácia, efetividade, acurácia e segurança da tecnologia em saúde proposta, comparadas às tecnologias alternativas em saúde, por meio de apresentação de revisão sistemática ou parecer técnico-científico – PTC, desenvolvido de acordo com a edição atualizada das diretrizes metodológicas de elaboração de PTC e de revisão sistemática e metanálise de estudos, publicadas pelo Ministério da Saúde;
XV – textos completos dos estudos científicos referenciados na revisão sistemática ou parecer técnico-científico; e
XVI – referências bibliográficas.

§1º Na informação a que se refere o inciso IV deste artigo, deverá ser citada apenas uma indicação de uso por proposta de atualização.

§2º As tecnologias em saúde alternativas a que se refere o inciso VII, XIII e XIV deste artigo devem ser as previstas no Rol, quando possível.

§3º O estudo de avaliação econômica em saúde a que se refere o inciso XII deste artigo deve se dar na perspectiva da saúde suplementar, quando possível.

§4º As publicações das evidências científicas a que se refere o inciso XV deverão ser encaminhadas na íntegra, anexas ao FormRol, devendo aquelas em língua estrangeira ser entregues com tradução juramentada para a língua portuguesa, exceto se publicadas em inglês ou espanhol.

§5º As propostas de atualização do Rol devem ser fundamentadas com as melhores evidências científicas disponíveis, a fim de auxiliar o processo decisório da ANS.

§6º As propostas de atualização do Rol que contemplarem exclusivamente a solicitação de alteração de termo descritivo de procedimentos e eventos em saúde já listados no Rol estão dispensadas da apresentação dos requisitos de informação III a XVI do art. 9º desta Resolução.

Seção II

Do Prosseguimento das Propostas para Análise

Art. 10. Encerrado o prazo de apresentação das propostas de atualização do Rol, o órgão técnico competente da ANS fará a análise do cumprimento dos critérios de elegibilidade, observado o disposto no art. 9º desta Resolução.

Art. 11. Não seguirão para análise técnica e discussão pelo COSAÚDE as propostas de atualização que:

- IV – não cumprirem os requisitos previstos nos incisos do art.9º desta Resolução;
- V – forem apresentadas por meio diverso do FormRol ou após o prazo fixado pela ANS; ou
- VI – contemplem procedimentos e eventos em saúde excluídos pelo art. 10 da Lei nº 9.656, de 1998.

Art. 12. O órgão técnico competente da ANS elaborará a Nota Técnica de Elegibilidade das Propostas de Atualização do Rol – NTEP que conterá:

- I - a análise de elegibilidade e a categorização das propostas de atualização; e
- II - a delimitação do escopo das análises técnicas com a definição dos parâmetros e critérios mínimos para avaliação a serem utilizados na análise das propostas de atualização do Rol.

Art. 13. A NTEP será submetida à deliberação da Diretoria Colegiada – DICOL da ANS.

CAPÍTULO III DA ANÁLISE E DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Art. 14. Os estudos para análise técnica das propostas de atualização do Rol elegíveis serão realizados pelo órgão técnico competente da ANS ou por entidades públicas ou privadas, na forma do art. 24.

§ 1º A análise técnica utilizará como fontes de informação as melhores evidências científicas disponíveis para o tipo de tecnologia objeto da proposta de atualização, dando-se preferência a revisões sistemáticas, metanálises e ensaios clínicos randomizados.

§2º Na hipótese de indisponibilidade das fontes de informações descritas no § 1º deste artigo, o órgão técnico competente da ANS poderá consultar especialistas, individualmente ou em painel, e outras fontes de reconhecida relevância para o setor, a fim de subsidiar a análise técnica das propostas de atualização do Rol.

Art. 15. O COSAÚDE será convocado pelo órgão técnico competente da ANS para discutir as propostas de atualização do Rol elegíveis constantes na NTEP prevista no art. 12.

§ 1º O COSAÚDE poderá constituir Grupos Técnicos – GT para discussão, elaboração de estudos e pareceres temáticos, com temas e prazos de atividades, previamente estabelecidos pelo Comitê.

§ 2º Os participantes dos GT deverão firmar declaração de conflito de interesse relativo aos assuntos deliberados.

§ 3º As apresentações feitas pelos participantes dos GT deverão ser disponibilizadas na íntegra, em formato digital, para publicação no sítio institucional da ANS na Internet, até a divulgação da minuta de Resolução Normativa prevista no art. 17 desta Resolução.

§ 4º Todo o conteúdo utilizado ou produzido pelos GT será publicado no sítio institucional da ANS na Internet, ressalvados aqueles protegidos pela legislação vigente.

§ 5º O autor da proposta elegível de atualização do Rol poderá, em caráter auxiliar, participar das reuniões para fornecer subsídios técnicos à análise da proposta, podendo se valer de autoridades, cientistas e técnicos na área.

Art. 16. Encerrados os trabalhos do COSAÚDE e ultimada a análise do órgão técnico competente da ANS, será elaborada Nota Técnica de Consolidação das Propostas de Atualização do Rol – NTCP, que conterá:

- I – os estudos técnicos das propostas de atualização elegíveis;
 - II – a consolidação e a organização dos documentos relativos às discussões realizadas nas reuniões com o COSAÚDE; e
 - III – as recomendações técnicas por acatar ou não as propostas de atualização elegíveis a serem apreciadas pela DICOL.
- § 1º As recomendações a que se refere ao inciso III deste artigo caberá ao órgão técnico competente da ANS.
- § 2º A NTCP deverá ser submetida à deliberação da DICOL.

Art. 17. Após a deliberação da DICOL sobre a NTCP, o órgão técnico competente da ANS deverá elaborar a minuta da Resolução Normativa – RN, bem como todos os documentos pertinentes.

Parágrafo único. A proposta de RN será encaminhada à DICOL, para apreciação e aprovação de submissão à sociedade civil.

Art. 18. A participação da sociedade civil seguirá o estabelecido em normativo próprio da ANS.

Parágrafo único. Não serão consideradas pela ANS contribuições diversas da proposta de atualização do Rol, na forma do inciso III do art. 16 desta Resolução.

Art. 19. O COSAÚDE deverá ser convocado pelo órgão competente da ANS para ciência do conteúdo do relatório de consolidação das contribuições da participação social.

Art. 20. A DIPRO submeterá à aprovação da DICOL a proposta final de RN que atualiza o Rol.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. Para fins do disposto no inciso III do art. 4º desta Resolução, as tecnologias avaliadas e recomendadas positivamente pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde – CONITEC, prevista na Lei nº 12.401, de 28 de abril de 2011, serão avaliadas pelo órgão técnico competente da ANS e poderão compor a NTCP a ser submetida à deliberação da DICOL.

Art. 22. A ANS disponibilizará manual para auxílio ao preenchimento do FormRol.

Art. 23. Poderão ser solicitadas informações adicionais ao proponente, a qualquer tempo, durante o ciclo de atualização do Rol.

Art. 24. A ANS poderá se valer de acordos de cooperação técnica, convênios, contratos ou instrumentos congêneres, para fins de pesquisas especializadas e estudos para subsídio da tomada de decisão no processo de atualização do Rol.

Art. 25. O Rol poderá ser atualizado a qualquer tempo, segundo critérios da ANS, sem prejuízo do art. 3º desta Resolução.

Art. 26. A Instrução Normativa – IN nº 44, de 13 de fevereiro de 2014, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos, passa a vigorar com a seguinte redação, alterando-se o inciso I do art. 1º:

“Art.1º

.....

.....

.....

I - analisar as questões pertinentes à cobertura assistencial obrigatória a ser assegurada pelo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde; e

.....

.....

.....”(N.R.)

Art. 27. Esta Resolução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

LEANDRO FONSECA DA SILVA DIRETOR – PRESIDENTE
SUBSTITUTO

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 273, DE 10 DE JULHO DE 2007

Aprova a revisão da Norma de Organização ANEEL 001, que dispõe sobre os procedimentos para o funcionamento, a ordem dos trabalhos e os processos decisórios da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL nas matérias relativas à regulação e à fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com Deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto no Art. 24, inciso V, do Anexo da Portaria MME no 349, de 28 de novembro de 1997, e

Considerando a necessidade de se adequar, rever e atualizar os procedimentos para o funcionamento, a ordem dos trabalhos e os processos decisórios da Agência, especialmente em face das alterações na legislação federal aplicável aos processos administrativos em geral, resolve:

Art. 1º Aprovar a revisão da Norma de Organização ANEEL - 001, constante do Anexo desta

Resolução.

Art. 2º Revogar a Resolução ANEEL no 233, de 14 de julho de 1998, e o seu Anexo.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JERSON KELMAN

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 31.07.2007, seção 1, p. 43, v. 144, n. 146.

ANEXO À RESOLUÇÃO NORMATIVA no 273, DE 10 DE JULHO DE 2007

NORMA DE ORGANIZAÇÃO ANEEL - 001

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Capítulo I
Do Objetivo**

Art. 1º Esta Norma dispõe sobre os procedimentos para o funcionamento, a ordem dos trabalhos e os processos decisórios da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL nas matérias relativas à regulação e à fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica.

**Capítulo II
Da Aprovação e Alteração**

Art. 2º A aprovação e alteração desta Norma é de competência da Diretoria. As alterações deverão ser processadas de acordo com as necessidades e critérios da ANEEL, de forma a compatibilizar suas ações com a evolução de suas relações institucionais.

**Capítulo III
Da Aplicação e Vigência**

Art. 3º Esta Norma é de aplicação geral, com vigência por prazo indeterminado a partir da data de sua aprovação pela Diretoria.

**TÍTULO II
DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS**

**Capítulo I
Dos Princípios**

Art. 4º A Agência atuará em conformidade com os procedimentos estabelecidos nesta Norma, que visam, especialmente, à proteção dos direitos dos agentes econômicos do setor de energia elétrica, dos consumidores e demais interessados da sociedade e ao melhor cumprimento dos fins que a ela foram legalmente atribuídos.

Art. 5º Os processos administrativos observarão o disposto na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e, dentre outros, os seguintes critérios:

I - atuação conforme a lei, a jurisprudência administrativa em vigor e a doutrina;

II - objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades;

III - atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;

IV - divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas

em lei;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente

necessárias ao atendimento do interesse público;

VI - indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;

VII - observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos interessados;

VIII - clareza e transparência das decisões de modo a propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos interessados;

IX - impulsão de ofício do processo administrativo, sem prejuízo da atuação dos interessados; e

X - interpretação das normas da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirigem, vedada aplicação retroativa de nova interpretação.

Art. 6º A Agência tem o dever de emitir decisão expressa nos processos administrativos, bem como a respeito de solicitações, reclamações ou denúncias, em matéria de sua competência.

Art. 7º É vedada a recusa imotivada de recebimento de documentos, devendo o servidor orientar o interessado quanto ao suprimento de eventuais falhas.

Art. 8º São legitimados como interessados nos processos administrativos:

I - pessoas físicas ou jurídicas que os iniciem como titulares de direitos ou interesses individuais ou no exercício do direito de petição e representação;

II - aqueles que, sem terem iniciado o processo, têm direitos ou interesses que possam ser afetados pela decisão a ser adotada;

III - as organizações e associações representativas, no tocante a direitos e interesses coletivos ou individuais homogêneos de seus interessados; e

IV - as pessoas ou as associações legalmente constituídas, quanto a direitos ou interesses difusos.

Art. 9º Os interessados têm os seguintes direitos frente à Agência, sem prejuízo de outros que lhes sejam assegurados:

I - ser tratado com respeito pelas autoridades e servidores, que deverão facilitar o exercício de seus direitos e o cumprimento de suas obrigações;

II - ter ciência da tramitação dos procedimentos administrativos, ter vista dos autos, obter cópia de documentos aí contidos e conhecer as decisões proferidas;

III - formular alegações e apresentar documentos, os quais serão objeto de consideração pelo órgão competente; e

IV - ser notificado para formular suas alegações antes de decisão de que possa decorrer gravame à sua situação.

Art. 10. São deveres dos interessados perante a Agência, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - agir de modo prudente de forma a propiciar o não comprometimento de suas ações; e

IV - prestar as informações que lhes forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos.

Art. 11. É impedido de atuar em processo administrativo o agente ou autoridade que:

I - tenha interesse direto ou indireto na matéria;

II - tenha participado ou venha a participar como perito, testemunha ou representante, ou se tais situações ocorrem quanto ao cônjuge, companheiro ou parente e afins até o terceiro grau;

III - esteja litigando judicial ou administrativamente com o interessado ou respectivo cônjuge ou companheiro.

Art. 12. A autoridade ou agente que incorrer em impedimento deve comunicar o fato à autoridade competente, abstendo-se de atuar.

Parágrafo único. A omissão do dever de comunicar o impedimento constitui falta grave, para efeitos disciplinares.

Art. 13. Pode ser arguida a suspeição da autoridade ou agente que tenha amizade íntima ou inimizade com algum dos interessados ou com os respectivos cônjuges, companheiros, parentes e afins até o terceiro grau.

§ 1º Quando arguida a suspeição de autoridade ou agente, este poderá aceitá-la espontaneamente ou não, ocasião em que caberá à Diretoria decidir quanto ao seu acolhimento.

§ 2º A autoridade ou agente poderá, a seu critério, manifestar-se suspeita para atuar em processo administrativo que passe por sua análise, declinando ou não o motivo que o leva a assim agir.

Art. 14. A Agência poderá declarar extinto o processo quando exaurida sua finalidade ou o objeto da decisão se tornar impossível, inútil ou prejudicado por fato superveniente.

§ 1º A decisão de extinção do processo poderá ser tomada de forma monocrática pelo Diretor-Geral ou pelo Diretor-Relator do processo, de ofício ou por meio de requerimento da parte interessada. (Incluído pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 2º Da decisão monocrática referida no § 1º caberá agravo à Diretoria Colegiada, no prazo de 10 (dez) dias, devendo o recurso ser dirigido ao Diretor que proferiu a decisão. (Incluído pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

CAPÍTULO II

DA AUDIÊNCIA PÚBLICA

(Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

Art. 15. Audiência Pública é um instrumento de apoio ao processo decisório da ANEEL, de ampla consulta à sociedade, que precede a expedição dos atos administrativos ou proposta de anteprojeto de lei. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 1º O processo decisório referido no caput é aquele que implica efetiva afetação de direitos dos agentes econômicos do setor elétrico ou dos consumidores, nos termos deste Capítulo. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 2º A realização de Audiência Pública será precedida de aprovação pela Diretoria Colegiada da ANEEL, no âmbito do processo administrativo referente ao seu objeto, visando a coleta de subsídios e informações dos agentes econômicos do setor elétrico, consumidores e demais interessados da sociedade. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 3º Quando da aprovação da realização de Audiência Pública, a Diretoria da ANEEL poderá deliberar que esta tenha uma Sessão ao Vivo-Presencial, com data e horário definidos no Aviso a que alude o inciso I do § 2º deste artigo, designando, neste caso, o seu Presidente. (Redação dada pela REN ANEEL 355 de 02.03.2009.)

Art. 16. A Audiência Pública compreende: (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

I - a abertura mediante publicação de Aviso de Audiência Pública no Diário Oficial da União e na página eletrônica da ANEEL; (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

II - a disponibilização de documentos no site da ANEEL; (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

III - encaminhamento pelos interessados de contribuições e sugestões, na forma e prazos definidos no Aviso, assegurada sua publicação; (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

IV - realização de Reunião Presencial, quando aprovada pela Diretoria Colegiada; (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

V - realização de reuniões com grupos específicos, a critério do Diretor-Relator, para aprofundamento da discussão sobre o tema objeto da Audiência Pública; (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

VI - análise das contribuições recebidas, realizada pelas áreas técnicas da ANEEL responsáveis pelo assunto objeto da Audiência; e (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

VII - publicação da análise das contribuições recebidas. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 1º Os documentos referidos no inciso II deverão incluir a apresentação do tema e os fundamentos para as propostas em Audiência Pública, apresentados em linguagem coloquial. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 2º A proposta objeto da Audiência Pública disporá da avaliação do impacto regulatório, quando possível e pertinente. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

Art. 17. O prazo para o período de contribuições será de pelo menos 30 (trinta) dias corridos, a partir da abertura da Audiência Pública. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 1º O prazo previsto no caput poderá ser menor, sendo no mínimo de 10 (dez) dias corridos, mediante apresentação de justificativa prévia pelas Unidades Organizacionais responsáveis pelo processo e aprovação pela Diretoria Colegiada. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 2º As contribuições serão recebidas conforme definido no Aviso de Audiência Pública. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 3º A análise das contribuições recebidas será publicada até o dia de divulgação da pauta da Reunião de Diretoria em que o assunto esteja inscrito para deliberação. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

Art. 18. O Aviso de Audiência Pública será disponibilizado na página eletrônica da ANEEL contendo assunto, forma de recebimento e período das contribuições, bem como outras informações disponíveis sobre a realização da Reunião Presencial, quando houver. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 1º As informações sobre local, data e horário da Reunião Presencial poderão ser publicadas posteriormente na página eletrônica da ANEEL, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da realização do evento. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 2º O Diretor-Relator poderá, excepcionalmente, alterar local, data e horário da Reunião Presencial inicialmente previstos, bem como estender o período de contribuições, devendo tal fato ser registrado no processo correspondente e publicado no site da ANEEL. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 3º A ANEEL poderá adotar, complementarmente, outras formas de divulgação das Audiências Públicas, bem como dos seus resultados. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

Art. 19. A Audiência Pública poderá contar com uma ou mais Reuniões Presenciais, presidida na forma deliberada pela Diretoria Colegiada ou, na ausência de deliberação específica, pelo Diretor-Relator. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

Parágrafo único. Na impossibilidade de comparecimento do Diretor-relator, este poderá ser substituído por outro Diretor ou ainda por

Superintendente ou Assessor. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

Art. 20. A participação e manifestação na Reunião Presencial dos agentes econômicos do setor elétrico, dos consumidores e demais interessados da sociedade dependem de inscrição realizada no local do evento, sendo facultada a apresentação de documentos. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

Art. 21. A Reunião Presencial será instalada pelo Diretor-Relator, ou seu substituto, que se incumbirá de: (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

I - apresentar a composição da mesa diretora; (Incluído pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

II - estabelecer o tempo e os procedimentos para contribuição e participação; (Incluído pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

III - manter a ordem, podendo conceder e cassar a palavra, bem como determinar a retirada de pessoas que perturbarem a ordem da reunião; e (Incluído pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

IV - decidir, conclusivamente, as questões de ordem e as reclamações sobre os procedimentos adotados na Audiência. (Incluído pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 1º A critério do Diretor-Relator, as Reuniões Presenciais poderão contar com uma apresentação técnica sobre o objeto da Audiência. (Incluído pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 2º Nas Reuniões Presenciais correspondentes aos processos de revisão tarifária, os Conselhos de Consumidores terão tempo de manifestação equivalente ao das respectivas distribuidoras de energia elétrica. (Incluído pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 3º As Reuniões Presenciais serão gravadas e poderão, havendo viabilidade técnica e econômica, ser transmitidas ou receber contribuições por videoconferência ou Internet, assegurado aos interessados o direito à obtenção de cópia da gravação, disponível no Centro de Documentação – CEDOC da ANEEL, observados os procedimentos pertinentes. (Incluído pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 4º A mídia com o áudio ou a transcrição da gravação da Reunião Presencial será anexada ao processo correspondente. (Incluído pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 5º A critério da ANEEL poderão ser utilizados quaisquer outros meios para o registro das Reuniões Presenciais, o qual deverá ser anexado ao processo correspondente. (Incluído pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

§ 6º O Secretário da Reunião Presencial lavrará a ata, na qual constarão o dia, o horário, o local de sua realização, o nome dos componentes da mesa diretora e expositores, a síntese dos fatos e das manifestações ocorridas. (Incluído pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

Art. 22. Quando da realização de Audiência Pública em cidade situada na área de atuação de agência reguladora estadual conveniada, as atividades locais de organização e divulgação do evento devem, sempre que possível, e a critério da ANEEL, ser desenvolvidas pela referida agência, no âmbito do respectivo instrumento de delegação de atividades complementares de regulação e fiscalização dos serviços de energia elétrica. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

CAPÍTULO III DA CONSULTA PÚBLICA (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

Art. 23. Consulta Pública é um instrumento administrativo de competência dos Líderes das Unidades Organizacionais da ANEEL para apoiar as atividades de formulação ou aperfeiçoamento de regulamentos, fiscalização ou implementação de suas atribuições específicas, com o objetivo de colher subsídios e informações dos agentes econômicos do setor elétrico, consumidores e demais interessados da sociedade, de forma a identificar e aprimorar os aspectos relevantes à matéria em questão. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

Parágrafo único. Nos casos em que da Consulta Pública resulte proposta de emissão ou aperfeiçoamento de regulamentos a Diretoria Colegiada deliberará sobre a instauração de Audiência Pública. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

Art. 24. Aplicam-se às Consultas Públicas, no que couber, o disposto para as Audiências Públicas. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

Capítulo IV Das Reuniões da Diretoria

Art. 25. No exercício das competências de que trata o art. 8º do Anexo I do Decreto no 2.335, de 6 de outubro de 1997, a Diretoria da ANEEL observará, em suas deliberações, o disposto nos arts. 8º a 12 do Regimento Interno da Agência aprovado pela Portaria MME no 349, de 28 de novembro de 1997.

§ 1º Os processos a serem relatados serão distribuídos, por sorteio, aos Diretores, excluído o Diretor-Geral, a quem será facultado avocar processos específicos para sua relatoria.

§ 2º Aplica-se às reuniões que, a critério da Diretoria, forem públicas, o disposto em norma específica da ANEEL.

§ 3º As reuniões deliberativas referentes à gestão administrativa da Agência ocorrerão preferencialmente após as reuniões públicas da Diretoria.

Capítulo V Dos Atos Administrativos

Art. 26. A Agência produzirá atos somente por escrito, com a data e o local de sua emissão e a assinatura, gráfica ou eletrônica, da autoridade responsável.

§ 1º A autenticação de documentos exigidos em cópia poderá ser feita por seus servidores.

§ 2º Os autos dos processos administrativos deverão ter suas páginas numeradas sequencialmente e rubricadas.

Art. 27. Os atos administrativos deverão ser motivados, com indicação dos fatos e dos fundamentos jurídicos que os justifiquem, quando:

I - neguem, limitem ou afetem direitos ou interesses;

II - imponham ou agravem deveres, encargos ou sanções;

III - decidam procedimentos de concurso público ou de licitação;

IV - dispensem ou declarem a inexigibilidade de licitação;

V - decidam recursos e pedidos de reconsideração;

VI - deixem de aplicar jurisprudência ou entendimento firmado sobre a questão ou discrepem de pareceres, laudos, propostas e relatórios oficiais;

VII - importem anulação, revogação, suspensão ou convalidação de ato administrativo;

VIII – decorram de reexame de ofício.

§ 1º A motivação deve ser explícita, clara e congruente, podendo consistir em declaração de concordância com fundamentos de anteriores pareceres, informações, decisões ou propostas, que, neste caso, serão parte integrante do ato.

§ 2º Na solução de vários assuntos da mesma natureza pode ser utilizado meio mecânico ou eletrônico que reproduza os fundamentos das decisões, desde que não prejudique direito ou garantia dos interessados.

Art. 28. A Agência deve invalidar seus próprios atos quando eivados de vício de legalidade e pode revogá-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos.

Art. 29. O direito da Agência de anular os atos administrativos de que decorram efeitos favoráveis para os destinatários decai em cinco anos, contados da data em que foram praticados, salvo comprovada má-fé.

§ 1º No caso de efeitos patrimoniais contínuos, o prazo de decadência contar-se-á da percepção do primeiro pagamento.

§ 2º Considera-se exercício do direito de anular qualquer medida praticada pelas autoridades da ANEEL elencadas no caput do art. 45 desta Norma, que importe impugnação à validade do ato.

Art. 30. Os atos que apresentarem defeitos sanáveis poderão ser convalidados pela própria Agência, desde que não acarretem lesão ao interesse público nem prejuízos a terceiros.

Capítulo VI Dos Procedimentos em Geral

Seção I Da instrução

Art. 31. As atividades de instrução destinadas a averiguar e comprovar os dados necessários à tomada de decisão realizam-se de ofício, sem prejuízo do direito de os interessados proporem atuações probatórias.

§ 1º A unidade organizacional da Agência, competente para a instrução, fará constar dos autos os dados necessários à decisão.

§ 2º Os atos de instrução que exijam a atuação dos interessados devem realizar-se do modo menos oneroso para estes.

Art. 32. São inadmissíveis as provas obtidas por meios ilícitos.

Art. 33. Cabe ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado.

Parágrafo único. Quando o interessado declarar que fatos e dados estão registrados em documentos existentes na própria ANEEL, a unidade organizacional da Agência, competente para a instrução, promoverá, de ofício, a sua obtenção.

Art. 34. O interessado poderá aduzir alegações referentes à matéria objeto do processo, bem como juntar documentos e pareceres, requerer diligências e perícias, arcando com o respectivo ônus.

§ 1º Somente poderão ser recusadas, mediante decisão fundamentada, as provas propostas pelos interessados, quando forem ilícitas, impertinentes, desnecessárias ou protelatórias.

§ 2º Os elementos probatórios deverão ser considerados na fundamentação da decisão.

Art. 35. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, serão expedidas notificações para esse fim, mencionando-se data, prazo, forma e outras condições de atendimento.

Parágrafo único. Não sendo atendida a notificação, a unidade organizacional competente da Agência poderá, se entender relevante a matéria, suprir de ofício a omissão.

Seção II Dos prazos

Art. 36. Quando outros não estiverem previstos nesta norma ou em disposições especiais, serão os seguintes os prazos máximos a serem

observados nos procedimentos administrativos:

I – para autuação, juntada de quaisquer elementos e outras providências de mero expediente: quatro dias;

II - para expedição de ofícios e notificação pessoal ou publicação de atos administrativos: dez dias;

III - para elaboração e apresentação de pareceres, perícias ou informes de caráter técnico: quinze dias, prorrogáveis por dez dias quando a diligência requerer o deslocamento do agente para localidade diversa daquela onde tem sua sede de exercício;

IV - para decisão final, após conclusão interna do processo: trinta dias, salvo prorrogação por igual período, expressamente motivada.

Art. 37. Será de noventa dias o prazo máximo para decisão de petições e requerimentos de qualquer espécie apresentados à Agência, ressalvado o disposto em legislação específica.

Parágrafo único. Quando a complexidade da questão envolvida não permitir o atendimento do prazo previsto neste artigo, o interessado será cientificado das providências até então tomadas.

Art. 38. Será de trinta dias o prazo máximo para a prática de atos administrativos não integrantes de procedimentos ou para adoção, pela Agência, de outras providências necessárias à aplicação de norma ou de decisão administrativa.

Art. 39. Salvo previsão em contrário, os prazos são contínuos, não se interrompendo nos feriados e fins de semana.

§ 1º Os prazos serão computados excluindo o dia do começo e incluindo o do vencimento.

§ 2º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil subsequente se o vencimento cair em fim de semana, feriado ou em dia que for determinado o fechamento da repartição ou o expediente for encerrado antes do horário normal.

§ 3º Os prazos somente começam a correr a partir do primeiro dia útil após a cientificação oficial, que poderá ser efetuada:

I – por ciência no processo;

II – mediante notificação por via postal com aviso de recebimento, por telegrama, ou outro meio que assegure a certeza da ciência do interessado;

III – por publicação no Diário Oficial da União.

IV – por Notificação Eletrônica; (Incluído pela REN ANEEL 804 de 06.02.2018)

§ 4º Na hipótese dos incisos II e IV do parágrafo anterior, a contagem do prazo dar-se-á a partir da data do Aviso de Recebimento – AR, do comprovante do telegrama expedido pelos Correios ou do Aviso de Notificação Eletrônica – AN-e, conforme o caso. (Redação dada pela REN ANEEL 804 de 06.02.2018)

§ 5º Havendo pedido de vista ou cópia de interessado não atendido por qualquer motivo, suspende-se o prazo para a interposição de recursos, fluindo o prazo restante quando da efetiva disponibilização dos autos.

§ 6º A unidade organizacional que estiver de posse do processo quando do pedido de vista ou cópia a que se refere o parágrafo anterior, deverá atestar nos próprios autos, por meio de despacho, a suspensão do prazo, bem como o reinício de sua contagem a partir da disponibilização dos autos, cientificando oficialmente o interessado na forma do inciso I ou II, do § 3º deste artigo.

Seção III Da notificação

Art. 40. No curso de qualquer procedimento administrativo, as notificações serão feitas, observando-se as seguintes regras:

I - constitui ônus do requerente informar seu endereço para correspondência e o de seu procurador, caso existente, bem como as alterações posteriores;

II – considera-se operada a notificação por escrito com sua entrega certificada no endereço fornecido pelo interessado ou com a emissão do Aviso de Notificação Eletrônica - AN-e; (Redação dada pela REN ANEEL 804 de 06.02.2018)

III - será obrigatoriamente pessoal a primeira notificação do acusado, em procedimento sancionatório;

IV - na notificação pessoal, caso o destinatário se recuse a assinar o comprovante de recebimento, o agente encarregado certificará a entrega.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III, não sendo encontrado o interessado, a notificação será feita por edital publicado no Diário Oficial da União.

Seção IV Do acesso aos autos

Art. 41. Os interessados têm direito à vista do processo e a obter certidões ou cópias reprográficas e/ou em arquivo magnético dos dados e documentos que o integram, ressalvados os dados e documentos protegidos por sigilo ou pelo direito à privacidade, à honra e à imagem.

§ 1º A concessão de vista será obrigatória no prazo para manifestação do interessado ou para apresentação de recursos.

§ 2º O ônus da extração das cópias e/ou da reprodução de arquivos magnéticos correrá à conta do requerente, conforme regulamentação específica da Agência.

Capítulo VII

Dos Recursos

Art. 42. Das decisões administrativas cabe recurso, em face de razões de legalidade e de mérito, independentemente de caução, sendo a Diretoria a instância máxima recursal, nas matérias submetidas à alçada da Agência.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica às decisões relativas à proteção da ordem econômica, que obedecerão a procedimento estabelecido em Resolução própria e terão como instância administrativa máxima o Conselho Administrativo de Defesa Econômica — CADE.

Art. 43. O recurso não será conhecido quando interposto:

- I – fora do prazo;
- II – perante órgão incompetente;
- III – por quem não seja legitimado;
- IV – contra ato normativo, de caráter geral e abstrato, editado pela Agência;
- V – contra atos de mero expediente ou preparatórios de decisões, bem assim em face de informes e pareceres;
- VI – após exaurida a esfera administrativa;
- VII – na ausência de interesse de agir;
- VIII – no caso de perda de objeto do pedido.

§ 1º Na hipótese do inciso II, será indicada ao recorrente a autoridade competente, sendolhe devolvido o prazo para recurso.

§ 2º O não conhecimento do recurso não impede a Agência de rever de ofício o ato ilegal, desde que não ocorrida preclusão administrativa.

§ 3º O Diretor-Geral, por ocasião da apreciação de pedido de efeito suspensivo, ou o Diretor-Relator, poderá denegar monocraticamente seguimento a recurso manifestamente inadmissível, nos termos dos incisos I, III, IV, V, VI, VII e VIII deste artigo. (Redação dada pela REN ANEEL 311 de 29.04.2008.)

§ 4º Estando a decisão recorrida em consonância com parecer jurídico aprovado pela Diretoria da ANEEL ou com enunciado de Súmula da Agência, poderá o Diretor-Geral ou o Diretor-Relator, indicando-o(a), negar seguimento ao recurso correspondente.

§ 5º Das decisões monocráticas referidas nos §§ 3º e 4º caberá agravo à Diretoria da ANEEL, no prazo de 10 (dez) dias, devendo ser dirigido ao Diretor-Relator. (Redação dada pela REN ANEEL 311 de 29.04.2008.)

Art. 44. Têm legitimidade para interpor recurso os interessados, nos termos do art. 8º desta Norma.

Parágrafo único. Salvo disposição em contrário, o direito ao recurso não é condicionado à prévia participação do recorrente no procedimento do qual tenha resultado o ato.

Art. 45. O recurso contra atos do Diretor-Geral, dos Diretores, dos Superintendentes e titulares de unidades organizacionais de mesmo nível hierárquico, de Presidentes de Comissão de Licitação e de outros servidores com delegação de poder decisório no âmbito da ANEEL, bem como os oriundos de Agências conveniadas, será dirigido à autoridade que proferiu a decisão, a qual, se não a reconsiderar no prazo de cinco dias, encaminhará o recurso à Diretoria da ANEEL. § 1º Havendo outros interessados, o juízo de reconsideração será exercido após o prazo das contrarrazões, observando-se o disposto no art. 49, inciso III, desta Norma.

§ 2º Na apreciação do recurso, a Diretoria poderá confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente, a decisão recorrida.

§ 3º Se da aplicação do disposto no parágrafo anterior puder decorrer gravame à situação do recorrente, este deverá ser cientificado para que formule suas alegações no prazo de dez dias, contado do recebimento da notificação

§ 4º As decisões proferidas pela Diretoria, em matéria recursal, são irrecorríveis na esfera administrativa, não se aplicando a estas o disposto no art. 50 desta Norma.

Art. 46. O recurso interpõe-se por meio de requerimento, no qual o recorrente deverá expor os fundamentos do pedido de reexame, podendo juntar os documentos que julgar convenientes.

Art. 47. Salvo disposição legal em contrário, o recurso não tem efeito suspensivo.

§ 1º Havendo justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente da execução da decisão recorrida, o Diretor-Geral poderá, de ofício ou a pedido, conceder efeito suspensivo ao recurso.

§ 2º Requerida a concessão de efeito suspensivo, o pedido será encaminhado ao Diretor-Geral, que o apreciará nos seis dias úteis subsequentes e, após decisão, o recurso será distribuído ao Diretor-Relator.

§ 3º Da decisão que concede ou nega o efeito suspensivo não cabe recurso.

§ 4º O recurso interposto por consumidor contra decisão no âmbito de processo administrativo referente às cobranças de qualquer natureza ou suspensão do fornecimento por inadimplemento tem efeito suspensivo automático, salvo no caso do desligamento da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE. (Redação dada pela REN ANEEL 545 de 16.04.2013.)

§ 5º O recurso interposto contra decisão da Superintendência de Gestão e Estudos Hidroenergéticos – SGH que verse sobre registro, aceite, seleção ou aprovação de estudos de inventário, estudos de viabilidade ou projetos básicos tem efeito suspensivo automático. (Incluído pela REN ANEEL 557, de 25.06.2013.)

Art. 48. Ressalvada disposição legal específica, é de (10) dez dias o prazo para interposição de recurso, contado a partir da cientificação oficial, nos termos dos §§ 3o e 4o do art. 39 desta Norma.

Art. 49. A tramitação do recurso observará as seguintes regras:

I - o recurso será juntado aos autos em dois dias, contados da protocolização;

II - o recurso deverá subir nos próprios autos. Quando interposto perante a Agência Conveniada, será mantida cópia integral dos autos na repartição de origem;

III - havendo outros interessados representados nos autos, serão estes notificados, com prazo comum de 10 (dez) dias, para oferecimento de contrarrazões;

IV - após exercido o juízo de retratação, se mantida total ou parcialmente a decisão, os autos serão encaminhados à Secretaria-Geral, para sorteio do Diretor-Relator;

V - findo o prazo para reconsideração, sem manifestação da autoridade que proferiu a decisão recorrida, a Secretaria-Geral terá o prazo de 2 (dois) dias úteis para requisitar os autos do processo e distribuí-los a um Diretor-Relator. (Redação dada pela REN ANEEL 483 de 17.04.2012.)

VI - o recurso deverá ser decidido pela Diretoria no prazo máximo de trinta dias, a partir do recebimento dos autos, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 50. Somente contra as decisões adotadas pela Diretoria em única instância caberá pedido de reconsideração, distribuindo-se os autos a novo relator.

Parágrafo único. Aplicam-se ao pedido de reconsideração, no que couber, as regras referentes ao recurso.

Capítulo VIII Das Agências Conveniadas

Art. 51. Entende-se por agência conveniada o órgão ou entidade credenciado pela ANEEL, nos Estados e no Distrito Federal, para a execução das atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica, mediante o correspondente instrumento de delegação, nos termos do art. 20 da Lei nº 9.427, de 1996.

Parágrafo único. A tramitação do processo administrativo nas agências conveniadas dar-se-á com observância das regras estabelecidas na Lei nº 9.784, de 1999, e obedecerá aos termos desta Norma e da Resolução Normativa nº 063, de 2004.

Art. 52. Em consonância com o disposto no art. 57 da Lei nº 9.784, de 1999, que estabelece a limitação de três instâncias para a tramitação do recurso na esfera administrativa, poderão as agências conveniadas apreciar o recurso em no máximo duas instâncias.

§ 1º Da decisão de última instância da agência conveniada caberá recurso à Diretoria da ANEEL, observando-se o disposto no art. 45 e seguintes.

§ 2º Não se considera instância administrativa recursal o juízo de reconsideração ou retratação exercido pela autoridade que proferiu a decisão recorrida.

TÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 53. Os casos omissos nesta Norma serão resolvidos pela Diretoria.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010

Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada.

Decisão Judicial

Despacho 018/2019: Decisão Judicial - suspensão dos efeitos do inciso II do Art. 113

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto nas Leis nº 12.007, de 29 de julho de 2009, nº 10.848, de 15 de março de 2004, nº 10.604, de 17 de dezembro de 2002, nº 10.438, de 26 de abril de 2002, nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, nº 9.074, de 7 de julho de 1995, nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, nos Decretos nº 6.523, de 1o de agosto de 2008, nº 6.219, de 4 de outubro de 2007, nº 5.163, de 30 de julho de 2004, nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, nº 62.724, de 17 de maio de 1968, nº 41.019, de 26 de fevereiro de 1957, nº 24.643, de 10 de julho de 1934, na Portaria nº 45 do Ministério da Infraestrutura, de 20 de março de 1992, o que consta do Processo nº 48500.002402/2007-19, e

considerando que:

em função da Audiência Pública no 008/2008 e da Consulta Pública no 002/2009, realizadas no período de 1º de fevereiro a 23 de maio de 2008 e de 9 de janeiro a 27 de março de 2009, respectivamente, foram recebidas sugestões de agentes do setor e da sociedade em geral, as quais contribuíram para o aperfeiçoamento e atualização das Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, devendo ser observado, no que couber, o disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, resolve:

Art. 1º. Estabelecer, de forma atualizada e consolidada, as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, cujas disposições devem ser observadas pelas distribuidoras e consumidores.

CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º. Para os fins e efeitos desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I – aferição de medidor: verificação realizada pela distribuidora, na unidade consumidora ou em laboratório, dos valores indicados por um medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;

II (Excluído pela REN ANEEL 449, de 20.09.2011)

III (Excluído pela REN ANEEL 449, de 20.09.2011)

IV (Excluído pela REN ANEEL 449, de 20.09.2011)

V – área urbana: parcela do território, contínua ou não, incluída no perímetro urbano pelo Plano Diretor ou por lei municipal específica;

V-A - bandeiras tarifárias: sistema tarifário que tem como finalidade sinalizar aos consumidores faturados pela distribuidora por meio da Tarifa de Energia, os custos atuais da geração de energia elétrica; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

V-B – benefício tarifário: valor incluído na fatura para o consumidor ou usuário do sistema de distribuição custeado por meio de subvenção econômica, seja na forma de desconto sobre as tarifas homologadas pela ANEEL ou de qualquer outra forma. (Incluído pela REN ANEEL 775, de 10.07.2017)

VI – carga desviada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos conectados diretamente na rede elétrica, no ramal de ligação ou no ramal de entrada da unidade consumidora, de forma irregular, no qual a energia elétrica consumida não é medida, expressa em quilowatts (kW);

VII – carga instalada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW);

VIII – central de teleatendimento – CTA: unidade composta por estruturas física e de pessoal adequadas, com objetivo de centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes, possibilitando o atendimento do solicitante pela distribuidora;

IX – chamada abandonada – CAb: ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente;

X – chamada atendida – CA: ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante;

XI – chamada ocupada – CO: ligação telefônica que não pode ser completada e atendida por falta de capacidade da CTA, cujos dados são fornecidos pela operadora de telefonia;

XII – chamada em espera ou fila – CE: ligação telefônica recebida e mantida em espera até o atendimento humano;

XIII – chamada oferecida – COF: ligação telefônica, não bloqueada por restrições advindas da operadora de serviço telefônico, que visa ao acesso à CTA;

XIV – chamada recebida – CR: ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de chamada atendida – CA e chamada abandonada – CAb;

XV – ciclo de faturamento: período correspondente ao faturamento de determinada unidade consumidora, conforme intervalo de tempo estabelecido nesta Resolução;

XV-A – comissionamento: procedimento realizado pela distribuidora nas obras executadas pelo interessado com o objetivo de verificar sua adequação ao projeto aprovado e aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora; (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

XVI – concessionária: agente titular de concessão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominado “distribuidora”; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

XVII – consumidor: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento, a contratação de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos, sendo: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

a) consumidor especial: agente da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica proveniente de empreendimentos de geração enquadrados no § 5º do art. 26 da Lei no 9.427, de 26 de dezembro de 1996, para unidade consumidora ou unidades consumidoras reunidas por comunhão de interesses de fato ou de direito cuja carga seja maior ou igual a 500 kW e que não satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei no 9.074, de 7 de julho de 1995;

b) consumidor livre: agente da CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica no ambiente de contratação livre para unidades consumidoras que satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei no 9.074, de 1995; e

c) consumidor potencialmente livre: aquele cujas unidades consumidoras satisfazem, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei no 9.074, de 1995, porém não adquirem energia elétrica no ambiente de contratação livre. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXVIII – dano emergente: lesão concreta que afeta o patrimônio do consumidor, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, de bens materiais que lhe pertencem em razão de perturbação do sistema elétrico;

XXIX – dano moral: qualquer constrangimento à moral ou à honra do consumidor causado por problema no fornecimento da energia ou no relacionamento comercial com a distribuidora, ou, ainda, a ofensa de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, decorrente do fato lesivo; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

XXX – demanda: média das potências elétricas ativas ou reativas, solicitadas ao sistema elétrico pela parcela da carga instalada em operação na unidade consumidora, durante um intervalo de tempo especificado, expressa em quilowatts (kW) e quilovolt-ampère-reactivo (kvar), respectivamente;

XXXI – demanda contratada: demanda de potência ativa a ser obrigatória e continuamente disponibilizada pela distribuidora, no ponto de entrega, conforme valor e período de vigência fixados em contrato, e que deve ser integralmente paga, seja ou não utilizada durante o período de faturamento, expressa em quilowatts (kW); XXXII – demanda faturável: valor da demanda de potência ativa, considerada para fins de faturamento, com aplicação da respectiva tarifa, expressa em quilowatts (kW);

XXXIII – demanda medida: maior demanda de potência ativa, verificada por medição, integralizada em intervalos de 15 (quinze) minutos durante o período de faturamento;

XXXIV – desmembramento: subdivisão de gleba em lotes destinados à edificação, com aproveitamento do sistema viário existente, desde que não implique a abertura de novas vias e logradouros públicos, nem prolongamento, modificação ou ampliação dos já existentes; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

XXXV – distribuidora: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica;

XXXVI – empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras: caracterizado pela existência de mais de uma unidade consumidora no mesmo empreendimento, local ou edificação, estabelecidos na forma da legislação em vigor, tais como loteamentos, desmembramentos, condomínios verticais ou horizontais, prédios, dentre outros, em que a utilização da energia elétrica ocorra de forma independente nas unidades; (Redação dada pela REN ANEEL 823, de 10.07.2018)

XXXVII – (Revogado pela REN ANEEL 823, de 10.07.2018)

a) (Revogada pela REN ANEEL 823, de 10.07.2018)

XXXVIII – empreendimentos integrados à edificação: empreendimento em que a construção das edificações nos lotes ou unidades autônomas é feita pelo responsável pela implantação do empreendimento, concomitantemente à implantação das obras de infraestrutura/urbanização; (Redação dada pela REN ANEEL 823, de 10.07.2018)

XXXIX – encargo de uso do sistema de distribuição: valor em Reais (R\$) devido pelo uso das instalações de distribuição, calculado pelo produto da tarifa de uso pelos respectivos montantes de uso do sistema de distribuição e de energia contratados ou verificados; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXX – eficiência energética: procedimento que tem por finalidade reduzir o consumo de energia elétrica necessário à realização de um determinado trabalho, excetuado o uso de energia proveniente de matéria-prima não utilizada, em escala industrial, na matriz energética; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXI – energia elétrica ativa: aquela que pode ser convertida em outra forma de energia, expressa em quilowatts-hora (kWh); (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXII – energia elétrica reativa: aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovoltampère-reactivo-hora (kvarh); (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXIII – fator de carga: razão entre a demanda média e a demanda máxima da unidade consumidora ocorridas no mesmo intervalo de tempo especificado; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXIV – fator de demanda: razão entre a demanda máxima num intervalo de tempo especificado e a carga instalada na unidade consumidora; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXV – fator de potência: razão entre a energia elétrica ativa e a raiz quadrada da soma dos quadrados das energias elétricas ativa e reativa, consumidas num mesmo período especificado; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXVI – fatura: documento comercial que apresenta a quantia monetária total que deve ser paga pelo consumidor à distribuidora, em função do fornecimento de energia elétrica, da conexão e uso do sistema ou da prestação de serviços, devendo especificar claramente os serviços fornecidos, a respectiva quantidade, tarifa e período de faturamento de modo a possibilitar ao consumidor o acompanhamento de seu consumo mensal. A fatura pode ser apresentada impressa ou em meio eletrônico; (Redação dada pela RENA ANEEL 775 de 10.07.2017)

XXXVI-A – nota fiscal/conta de energia elétrica: documento fiscal previsto no Regulamento do ICMS emitido por qualquer estabelecimento que promova saída de energia elétrica. Pela legislação tributária, o termo “saída” refere-se tanto ao fornecimento quanto ao suprimento de energia elétrica. A Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica emitida pela distribuidora pode cumprir também a função de fatura, assumindo, nesse caso, a característica híbrida de documento fiscal e comercial; (Incluído pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

XXXVII – grupo A: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, ou atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômica e subdividido nos seguintes subgrupos: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

a) subgrupo A1 – tensão de fornecimento igual ou superior a 230 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

- b) subgrupo A2 – tensão de fornecimento de 88 kV a 138 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- c) subgrupo A3 – tensão de fornecimento de 69 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- d) subgrupo A3a – tensão de fornecimento de 30 kV a 44 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- e) subgrupo A4 – tensão de fornecimento de 2,3 kV a 25 kV; e (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- f) subgrupo AS – tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV, a partir de sistema subterrâneo de distribuição. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXVIII – grupo B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, caracterizado pela tarifa monômnia e subdividido nos seguintes subgrupos: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

- a) subgrupo B1 – residencial; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- b) subgrupo B2 – rural; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- c) subgrupo B3 – demais classes; e (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- d) subgrupo B4 – Iluminação Pública. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXIX – iluminação pública: serviço público que tem por objetivo exclusivo prover de claridade os logradouros públicos, de forma periódica, contínua ou eventual; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XL – indicador de abandono – IAb: razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

XLI – indicador de chamadas ocupadas – ICO: razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

XLII – indicador de nível de serviço – INS: razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

XLIII – inspeção: fiscalização da unidade consumidora, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora, o funcionamento do sistema de medição e a confirmação dos dados cadastrais; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XLIV – instalações de iluminação pública: conjunto de equipamentos utilizados exclusivamente na prestação do serviço de iluminação pública; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XLV – interrupção de fornecimento de caráter sistêmico: interrupção de fornecimento de energia elétrica que cause elevada concentração de chamadas junto à central de teleatendimento da distribuidora e que caracterize o respectivo dia ou período como atípico; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XLVI – lote: terreno servido de infraestrutura básica cujas dimensões atendam aos índices urbanísticos definidos pelo plano diretor ou lei municipal para a zona em que se situe; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XLVII – loteamento: subdivisão de gleba de terreno em lotes destinados à edificação, com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamento, modificação ou ampliação das vias existentes, cujo projeto tenha sido devidamente aprovado pela respectiva Prefeitura Municipal ou, quando for o caso, pelo Distrito Federal; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XLVIII – lucros cessantes: são os lucros esperados pelo consumidor e que o mesmo deixou de obter em face de ocorrência oriunda do fornecimento de energia elétrica; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XLIX – medição: processo realizado por equipamento que possibilite a quantificação e o registro de grandezas elétricas associadas à geração ou consumo de energia elétrica, assim como à potência ativa ou reativa, quando cabível, sendo: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

a) medição externa: aquela cujos equipamentos são instalados em postes ou outras estruturas de propriedade da distribuidora, situados em vias, logradouros públicos ou compartimentos subterrâneos; (Incluída pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

b) medição fiscalizadora: aquela cujos equipamentos de medição, devidamente calibrados conforme padrão do órgão metrológico, são instalados no mesmo circuito em que estão aqueles destinados à medição de faturamento da unidade consumidora, com características similares, e que objetiva a comparação de grandezas elétricas; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

c) medição totalizadora: aquela cujos equipamentos são instalados em entradas coletivas, para fins de faturamento entre o ponto de entrega e o barramento geral, sempre que não for utilizado o sistema de medição convencional, por conveniência do consumidor e concordância da distribuidora. (Incluída pela REN ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

L – modalidade tarifária: conjunto de tarifas aplicáveis às componentes de consumo de energia elétrica e demanda de potência ativas, considerando as seguintes modalidades: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

a) modalidade tarifária convencional monômnia: aplicada às unidades consumidoras do grupo B, caracterizada por tarifas de consumo de energia elétrica, independentemente das horas de utilização do dia; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

b) modalidade tarifária horária branca: aplicada às unidades consumidoras do grupo B, exceto para o subgrupo B4 e para as subclasses Baixa Renda do subgrupo B1, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

c) modalidade tarifária convencional binômia: aplicada às unidades consumidoras do grupo A caracterizada por tarifas de consumo de energia elétrica e demanda de potência, independentemente das horas de utilização do dia; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

d) modalidade tarifária horária verde: aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia, assim como de uma única tarifa de demanda de potência; e (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012) e) modalidade tarifária horária azul: aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica e de demanda de potência, de acordo com as horas de utilização do dia; (Incluída pela REN ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

1. horário de ponta: período composto por 3 (três) horas diárias consecutivas definidas pela distribuidora considerando a curva de carga de seu sistema elétrico, aprovado pela ANEEL para toda a área de concessão, com exceção feita aos sábados, domingos, terça-feira de carnaval, sexta-feira da Paixão, Corpus Christi, e os seguintes feriados: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Dia e mês	Feriados nacionais	Leis federais
01 de janeiro	Confraternização Universal	10.607, de 19/12/2002
21 de abril	Tiradentes	10.607, de 19/12/2002
01 de maio	Dia do Trabalho	10.607, de 19/12/2002
07 de setembro	Independência	10.607, de 19/12/2002
12 de outubro	Nossa Senhora Aparecida	6.802. de 30/06/1980
02 de novembro	Finados	10.607, de 19/12/2002
15 de novembro	Proclamação da República	10.607, de 19/12/2002
25 de dezembro	Natal	10.607, de 19/12/2002

2. horário fora de ponta: período composto pelo conjunto das horas diárias consecutivas e complementares àquelas definidas no horário de ponta; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

3. período úmido: período de 5 (cinco) ciclos de faturamento consecutivos, referente aos meses de dezembro de um ano a abril do ano seguinte; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

4. período seco: período de 7 (sete) ciclos de faturamentos consecutivos, referente aos meses de maio a novembro; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

5. tarifa azul: modalidade caracterizada pela aplicação de tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia e os períodos do ano, assim como de tarifas diferenciadas de demanda de potência, de acordo com as horas de utilização do dia; e (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

6. tarifa verde: modalidade caracterizada pela aplicação de tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia e os períodos do ano, assim como de uma única tarifa de demanda de potência. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

LI – montante de uso do sistema de distribuição – MUSD: potência ativa média, integralizada em intervalos de 15 (quinze) minutos durante o período de faturamento, injetada ou requerida do sistema elétrico de distribuição pela geração ou carga, expressa em quilowatts (kW); (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

LII – mostrador: dispositivo que possibilita ao consumidor a visualização dos dados registrados pelo medidor de energia elétrica; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

LIII – nexos de causalidade: relação causal que determina o vínculo entre o evento causador e o dano reclamado; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

LIV – perícia técnica: atividade desenvolvida pelo órgão metrológico ou entidade por ele delegada ou terceiro legalmente habilitado com vistas a examinar e certificar as condições físicas em que se encontra um determinado sistema ou equipamento de medição;

LIV-A - período seco: período de 7 (sete) ciclos de faturamento consecutivos, referente aos meses de maio a novembro; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LIV-B - período úmido: período de 5 (cinco) ciclos de faturamento consecutivos, referente aos meses de dezembro de um ano a abril do ano seguinte; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LV – permissionária: agente titular de permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominado "distribuidora"; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LVI – perturbação no sistema elétrico: modificação das condições que caracterizam a operação de um sistema elétrico fora da faixa de variação permitida para seus valores nominais, definidos nos regulamentos sobre qualidade dos serviços de energia elétrica vigentes;

LVII – posição de atendimento – PA: estação de trabalho munida de microcomputador integrado ao sistema telefônico e à base de dados da distribuidora, utilizada para realização dos atendimentos;

LVII-A – posto de transformação: compreende o transformador de distribuição e seus acessórios, tais como os dispositivos de manobra, controle, proteção e demais materiais necessários para as obras civis e estruturas de montagem; (Incluído pela REN AEEEL 670 de 14.07.2015)

LVIII – posto tarifário: período de tempo em horas para aplicação das tarifas de forma diferenciada ao longo do dia, considerando a seguinte divisão: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

a) posto tarifário ponta: período composto por 3 (três) horas diárias consecutivas definidas pela distribuidora considerando a curva de carga de seu sistema elétrico, aprovado pela ANEEL para toda a área de concessão ou permissão, com exceção feita aos sábados, domingos, terça-feira de carnaval, sexta-feira da Paixão, Corpus Christi, e os seguintes feriados: (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Dia e mês	Feriados nacionais	Leis federais
01 de janeiro	Confraternização Universal	662, de 06/04/1949
21 de abril	Tiradentes	662, de 06/04/1949
01 de maio	Dia do Trabalho	662, de 06/04/1949
07 de setembro	Independência	662, de 06/04/1949
12 de outubro	Nossa Senhora Aparecida	6.802, de 30/06/1980
02 de novembro	Finados	662, de 06/04/1949
15 de novembro	Proclamação da República	662, de 06/04/1949
25 de dezembro	Natal	662, de 06/04/1949

b) posto tarifário intermediário: período de horas conjugado ao posto tarifário ponta, sendo uma hora imediatamente anterior e outra imediatamente posterior, aplicado para o Grupo B, admitida sua flexibilização conforme Módulo 7 dos Procedimentos de Regulação Tarifária; e (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

c) posto tarifário fora de ponta: período composto pelo conjunto das horas diárias consecutivas e complementares àquelas definidas nos postos ponta e, para o Grupo B, intermediário; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LIX – potência ativa: quantidade de energia elétrica solicitada por unidade de tempo, expressa em quilowatts (kW);

LX – potência disponibilizada: potência que o sistema elétrico da distribuidora deve dispor para atender aos equipamentos elétricos da unidade consumidora, segundo os critérios estabelecidos nesta Resolução e configurada com base nos seguintes parâmetros:

a) unidade consumidora do grupo A: a demanda contratada, expressa em quilowatts (kW); e

b) unidade consumidora do grupo B: a resultante da multiplicação da capacidade nominal de condução de corrente elétrica do dispositivo de proteção geral da unidade consumidora pela tensão nominal, observado o fator específico referente ao número de fases, expressa em quilovolt-ampère (kVA).

LXI – qualidade do atendimento telefônico: conjunto de atributos dos serviços proporcionados pela distribuidora objetivando satisfazer, com adequado nível de presteza e cortesia, as necessidades dos solicitantes, segundo determinados níveis de eficácia e eficiência;

LXII – ramal de entrada: conjunto de condutores e acessórios instalados pelo consumidor entre o ponto de entrega e a medição ou a proteção de suas instalações;

LXIII – ramal de ligação: conjunto de condutores e acessórios instalados pela distribuidora entre o ponto de derivação de sua rede e o ponto de entrega; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXIV – rede básica: instalações de transmissão do Sistema Interligado Nacional – SIN, de propriedade de concessionárias de serviço público de transmissão, definida segundo critérios estabelecidos na regulamentação da ANEEL;

LXV – (Revogado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

LXVI – (Revogado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

LXVII – relatório de avaliação técnica: documento emitido pelo laboratório da distribuidora ou de terceiros contendo as informações técnicas de um determinado sistema ou equipamento de medição e a descrição das condições físicas de suas partes, peças e dispositivos;

LXVIII – ressarcimento de dano elétrico: reposição do equipamento elétrico danificado, instalado em unidade consumidora, na mesma condição de funcionamento anterior à ocorrência constatada no sistema elétrico ou, alternativamente, indenização em valor monetário equivalente ao que seria necessário para fazê-lo retornar à referida condição, ou, ainda, substituição por equipamento equivalente;

LXIX – revisão tarifária periódica: revisão ordinária, prevista nos contratos de concessão, a ser realizada considerando-se as alterações na estrutura de custos e de mercado da distribuidora, os níveis de tarifas observados em empresas similares, no contexto nacional e internacional, e os estímulos à eficiência e à modicidade tarifária; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXX – sistema de medição: conjunto de equipamentos, condutores, acessórios e chaves que efetivamente participam da realização da medição de faturamento;

LXXI – sistema de medição centralizada – SMC: sistema que agrega módulos eletrônicos destinados à medição individualizada de energia elétrica, desempenhando as funções de concentração, processamento e indicação das informações de consumo de forma centralizada;

LXXI-A – sistema de medição para faturamento – SMF: sistema composto pelos medidores principal e retaguarda, pelos transformadores de instrumentos – TI (transformadores de potencial – TP e de corrente – TC), pelos canais de comunicação entre os agentes e a CCEE, e pelos sistemas de

coleta de dados de medição para faturamento; (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

LXXII – sistema encapsulado de medição: sistema externo de medição de energia elétrica, acoplado à rede secundária ou primária por meio de transformadores de medição, cuja indicação de leitura se dá de forma remota ou convencional;

LXXIII – solicitação de fornecimento: ato voluntário do interessado na prestação do serviço público de fornecimento de energia ou conexão e uso do sistema elétrico da distribuidora, segundo disposto nas normas e nos respectivos contratos, efetivado pela alteração de titularidade de unidade consumidora que permanecer ligada ou ainda por sua ligação, quer seja nova ou existente;

LXXIV – subestação: parte do sistema de potência que compreende os dispositivos de manobra, controle, proteção, transformação e demais equipamentos, condutores e acessórios, abrangendo as obras civis e estruturas de montagem;

LXXV – tarifa: valor monetário estabelecido pela ANEEL, fixado em R\$ (Reais) por unidade de energia elétrica ativa ou da demanda de potência ativa, base para a definição do preço a ser pago pelo consumidor e explicitado na fatura de energia elétrica, sendo: (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

a) tarifa de energia – TE: valor monetário unitário determinado pela ANEEL, em R\$/MWh, utilizado para efetuar o faturamento mensal referente ao consumo de energia; e (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

b) tarifa de uso do sistema de distribuição – TUSD: valor monetário unitário determinado pela ANEEL, em R\$/MWh ou em R\$/kW, utilizado para efetuar o faturamento mensal de usuários do sistema de distribuição de energia elétrica pelo uso do sistema. (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

LXXV-A - tarifa binômia de fornecimento: aquela que é constituída por valores monetários aplicáveis ao consumo de energia elétrica ativa e à demanda faturável; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXV-B - tarifa monômia de fornecimento: aquela que é constituída por valor monetário aplicável unicamente ao consumo de energia elétrica ativa, obtida pela junção da componente de demanda de potência e de consumo de energia elétrica que compõem a tarifa binômia. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXVI – tempo de abandono: tempo, em segundos, de espera do solicitante na fila antes de abandonar a ligação telefônica; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXVII – tempo de atendimento: tempo, em segundos, apurado entre o início do contato do solicitante com o atendente ou com a unidade de resposta audível – URA até a desconexão da chamada por iniciativa do solicitante; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXVIII – tempo de espera: tempo, em segundos, decorrido entre a colocação da chamada em espera para o atendimento humano e o início do atendimento respectivo, independente do acesso anterior via atendimento eletrônico; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXIX – tempo médio de abandono: razão entre o tempo total de abandono, em segundos, e o total de chamadas abandonadas no mesmo período; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXX – tempo médio de atendimento: razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXXI – tempo médio de espera: razão entre o tempo total de espera, em segundos, e o total de chamadas atendidas no mesmo período; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXXII – tensão primária de distribuição: tensão disponibilizada no sistema elétrico da distribuidora, com valores padronizados iguais ou superiores a 2,3 kV;

LXXXIII – tensão secundária de distribuição: tensão disponibilizada no sistema elétrico da distribuidora, com valores padronizados inferiores a 2,3 kV;

LXXXIV – terminal de consulta ao consumo individual – TCCI: aquele que, instalado na unidade consumidora, permite ao consumidor visualizar o registro da medição de energia elétrica;

LXXXV – unidade consumidora: conjunto composto por instalações, ramal de entrada, equipamentos elétricos, condutores e acessórios, incluída a subestação, quando do fornecimento em tensão primária, caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de entrega, com medição individualizada, correspondente a um único consumidor e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas;

LXXXVI – unidade consumidora interligada: aquela cujo consumidor responsável, seja o Poder Público ou seu delegatário, preste o serviço de transporte público por meio de tração elétrica e que opere eletricamente interligada a outras unidades consumidoras de mesma natureza, desde que atendidas as condições previstas nesta Resolução;

LXXXVII – unidade de resposta audível – URA: dispositivo eletrônico que, integrado entre a base de dados da distribuidora e a operadora de serviço telefônico, pode interagir automaticamente com o solicitante, recebendo ou enviando informações, configurando o autoatendimento;

LXXXVIII – vistoria: procedimento realizado pela distribuidora na unidade consumidora, previamente à ligação, com o fim de verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora; e

LXXXIX – zona especial de interesse social – ZEIS: área urbana instituída pelo Plano Diretor ou definida por outra lei municipal, destinada predominantemente à moradia de população de baixa renda e sujeita a regras específicas de parcelamento, uso e ocupação do solo.

CAPÍTULO II DA UNIDADE CONSUMIDORA

Seção I Da Titularidade

Art. 3º. A cada consumidor corresponde uma ou mais unidades consumidoras, no mesmo local ou em locais diversos.

Parágrafo único. O atendimento a mais de uma unidade consumidora no mesmo local condiciona-se à observância de requisitos técnicos e de segurança previstos nas normas e padrões a que se refere a alínea “a” do inciso I do art. 27. (Redação dada pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

Seção II Da Classificação

Art. 4º. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

Parágrafo único. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

Art. 5º. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 1º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

IV - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

V – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

VI - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

VII – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

VIII – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 2º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 3º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

IV – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

V – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

VI – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

VII – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

VIII – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

IX – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 4º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

a) (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

b) (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

a) (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

b) (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

IV – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

V – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

VI – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

VII – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

VIII – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 5º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 6º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 7º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

IV – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 8º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 9º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

Art. 6º. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 1o (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 2o (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

Art. 7º. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 1º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 2º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 3º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

IV - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

Art. 8º. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

(Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

Art. 9º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 1º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 2º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 3º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

Seção III Da Sazonalidade

Art. 10. A sazonalidade deve ser reconhecida pela distribuidora, para fins de faturamento, mediante solicitação do consumidor, observados os seguintes requisitos:

I – energia elétrica destinada à atividade que utilize matéria-prima advinda diretamente da agricultura, pecuária, pesca, ou, ainda, para fins de extração de sal ou de calcário, este destinado à agricultura; e

II – verificação, nos 12 (doze) ciclos completos de faturamento anteriores ao da análise, de valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) para a relação entre a soma dos 4 (quatro) menores e a soma dos 4 (quatro) maiores consumos de energia elétrica ativa.

§ 1º A cada 12 (doze) ciclos consecutivos de faturamento, a partir do mês em que for reconhecida a sazonalidade, a distribuidora deve verificar se permanecem as condições requeridas, devendo, em caso contrário, não mais considerar a unidade consumidora como sazonal.

§ 2º Decorridos 12 (doze) ciclos consecutivos de faturamento a partir da suspensão do reconhecimento da sazonalidade, o consumidor pode solicitar à distribuidora a realização de nova análise. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º Para as situações previstas nos incisos I e II do § 1º do art. 128, deve ser mantido o reconhecimento da sazonalidade, salvo solicitação em contrário do consumidor. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção IV Do Serviço Essencial

Art. 11. São considerados serviços ou atividades essenciais aqueles cuja interrupção coloque em perigo iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população.

Parágrafo único. Para fins de aplicação do disposto neste artigo, classificam-se como serviços ou atividades essenciais os desenvolvidos nas unidades consumidoras a seguir indicados:

I – tratamento e abastecimento de água; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;

II – assistência médica e hospitalar;

III – unidades hospitalares, institutos médico-legais, centros de hemodiálise e de armazenamento de sangue, centros de produção, armazenamento e distribuição de vacinas e soros antídotos;

IV – funerários;

V – unidade operacional de transporte coletivo;

VI – captação e tratamento de esgoto e de lixo;

VII – unidade operacional de serviço público de telecomunicações;

VIII – guarda, uso e controle de substâncias radioativas, equipamentos e materiais nucleares;

IX – processamento de dados ligados a serviços essenciais;

X – centro de controle público de tráfego aéreo, marítimo e urbano;

XI – instalações que atendam a sistema rodoviário e ferroviário;

XII – unidade operacional de segurança pública, tais como, polícia militar, polícia civil e corpo de bombeiros;

XIII – câmaras de compensação bancária e unidades do Banco Central do Brasil; e

XIV – instalações de aduana.

Seção V Da Tensão de Fornecimento

Art. 12. Compete à distribuidora informar ao interessado a tensão de fornecimento para a unidade consumidora, com observância dos seguintes critérios:

I – tensão secundária em rede aérea: quando a carga instalada na unidade consumidora for igual ou inferior a 75 kW;

II – tensão secundária em sistema subterrâneo: até o limite de carga instalada conforme padrão de atendimento da distribuidora; III – tensão primária de distribuição inferior a 69 kV: quando a carga instalada na unidade consumidora for superior a 75 kW e a demanda a ser contratada pelo interessado, para o fornecimento, for igual ou inferior a 2.500 kW; e

IV – tensão primária de distribuição igual ou superior a 69 kV: quando a demanda a ser contratada pelo interessado, para o fornecimento, for superior a 2.500 kW.

§ 1º Quando se tratar de unidade consumidora do grupo A, a informação referida no caput deve ser efetuada por escrito.

§ 2º Quando for aplicada a modalidade tarifária horária na unidade consumidora do grupo A, deve ser considerada, para definição da tensão de fornecimento, a maior demanda contratada. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º A distribuidora deve dispor em suas normas técnicas as regras para definição se o fornecimento em tensão primária ou secundária será por meio de ligação monofásica, bifásica ou trifásica, considerando, entre outros fatores, a carga instalada e as maiores potências dos equipamentos e, na área rural, a rede de distribuição existente, observado o disposto no §2º do art. 73. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

Art. 13. Os critérios referidos no art. 12 serão excepcionados quando: (Redação dada pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

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; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

II – houver conveniência técnica e econômica para o subsistema elétrico da distribuidora, desde que haja anuência do interessado; ou (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – a unidade consumidora for atendível, em princípio, em tensão primária de distribuição, mas situar-se em edificação de múltiplas unidades consumidoras predominantemente passíveis de inclusão no critério de fornecimento em tensão secundária de distribuição, desde que haja solicitação ou anuência do interessado. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

IV – o interessado optar por tensão diferente das estabelecidas no art. 12, desde que haja viabilidade técnica. (Incluído pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

~~§ 1º O interessado pode optar por tensão diferente das estabelecidas no art. 12, desde que haja viabilidade técnica do subsistema elétrico, sendo de sua responsabilidade os investimentos adicionais necessários ao atendimento. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012) (Revogado pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)~~

§ 2º O enquadramento em um dos incisos de que trata o caput deste artigo obriga às partes a inclusão de cláusula contratual, detalhando as razões para sua utilização. (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

§ 3º (Revogado pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção VI Do Ponto de Entrega

Art. 14. O ponto de entrega é a conexão do sistema elétrico da distribuidora com a unidade consumidora e situa-se no limite da via pública com a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora, exceto quando: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

I – existir propriedade de terceiros, em área urbana, entre a via pública e a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora, caso em que o ponto de entrega se situará no limite da via pública com a primeira propriedade;

II – a unidade consumidora, em área rural, for atendida em tensão secundária de distribuição, caso em que o ponto de entrega se situará no local de consumo, ainda que dentro da propriedade do consumidor, observadas as normas e padrões a que se referem a alínea “a” do inciso I do art. 27;

III – a unidade consumidora, em área rural, for atendida em tensão primária de distribuição e a rede elétrica da distribuidora não atravessar a propriedade do consumidor, caso em que o ponto de entrega se situará na primeira estrutura na propriedade do consumidor;

IV – a unidade consumidora, em área rural, for atendida em tensão primária de distribuição e a rede elétrica da distribuidora atravessar a propriedade do consumidor, caso em que o ponto de entrega se situará na primeira estrutura de derivação da rede nessa propriedade;

V – tratar-se de rede de propriedade do consumidor, com ato autorizativo do Poder Concedente, caso em que o ponto de entrega se situará na primeira estrutura dessa rede;

VI – tratar-se de condomínio horizontal, onde a rede elétrica interna não seja de propriedade da distribuidora, caso em que o ponto de entrega se situará no limite da via pública com o condomínio horizontal;

VII – tratar-se de condomínio horizontal, onde a rede elétrica interna seja de propriedade da distribuidora, caso em que o ponto de entrega se situará no limite da via interna com a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora;

VIII – tratar-se de fornecimento a edificações com múltiplas unidades consumidoras, em que os equipamentos de transformação da distribuidora estejam instalados no interior da propriedade, caso em que o ponto de entrega se situará na entrada do barramento geral;

IX – tratar-se de ativos de iluminação pública, pertencentes ao Poder Público Municipal, caso em que o ponto de entrega se situará na conexão da rede elétrica da distribuidora com as instalações elétricas de iluminação pública; e

§ 1º Quando a distribuidora atender novo interessado a partir do ramal de entrada de outro consumidor, o ponto de entrega de sua unidade consumidora deve ser deslocado para o ponto de derivação.

§ 2º Havendo interesse do consumidor em ser atendido por ramal de entrada subterrâneo a partir de poste de propriedade da distribuidora, observadas a viabilidade técnica e as normas da distribuidora, o ponto de entrega se situará na conexão deste ramal com a rede da distribuidora, desde que esse ramal não ultrapasse propriedades de terceiros ou vias públicas, exceto calçadas. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, o consumidor assume integralmente os custos adicionais decorrentes e de eventuais modificações futuras, bem como se responsabiliza pela obtenção de autorização do poder público para execução da obra de sua responsabilidade. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 4º Por conveniência técnica, o ponto de entrega pode se situar dentro da propriedade do consumidor, desde que observados os padrões a que se refere a alínea “a” do inciso I do art. 27. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 15. A distribuidora deve adotar todas as providências com vistas a viabilizar o fornecimento, operar e manter o seu sistema elétrico até o ponto de entrega, caracterizado como o limite de sua responsabilidade, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

Parágrafo único. O consumidor titular de unidade consumidora do grupo A é responsável pelas instalações necessárias ao abaixamento da tensão, transporte de energia e proteção dos sistemas, além do ponto de entrega.

Seção VII Da Subestação Compartilhada

Art. 16. O fornecimento de energia elétrica a mais de uma unidade consumidora do grupo A pode ser efetuado por meio de subestação compartilhada, desde que atendidos os requisitos técnicos da distribuidora e observadas as seguintes condições:

I – as unidades consumidoras devem estar localizadas em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas; e (Redação dada pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

II – a existência de prévio acordo entre os consumidores participantes do compartilhamento, devendo ser aditivado no caso de adesão de outras unidades consumidoras além daquelas inicialmente pactuadas. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º O compartilhamento de subestação pertencente a consumidor responsável por unidade consumidora do grupo A, mediante acordo entre as partes, pode ser realizado com a distribuidora para atendimento a unidades consumidoras dos grupos A ou B, desde que haja conveniência técnica e econômica para seu sistema elétrico, observados os incisos I e II do caput. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º Não se aplica o inciso I às unidades consumidoras prestadoras do serviço de transporte público por meio de tração elétrica de que trata o art. 20, desde que tenham sido cumpridas todas as exigências legais, inclusive a obtenção de licença, autorização ou aprovação das autoridades competentes;

§ 3º Na hipótese de um titular de unidade consumidora de subestação compartilhada tornar-se consumidor livre, a medição de todas as unidades consumidoras dessa subestação deve obedecer à especificação técnica definida em regulamentação específica.

§ 4º O acordo celebrado entre unidades consumidoras do grupo A ou entre o consumidor responsável pela unidade do grupo A e a distribuidora deve estabelecer, entre outros pontos, as responsabilidades pela operação e manutenção da subestação compartilhada. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 5º Na hipótese do § 1º, a distribuidora não se exime de sua responsabilidade pelo atendimento dos padrões técnicos e comerciais, inclusive o ressarcimento de danos de que trata o cap. XVI, ainda que causados por ocorrências na subestação compartilhada. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 6º Excepcionalmente, o compartilhamento poderá ser realizado com a utilização de vias públicas, de passagem aérea ou subterrânea e de propriedades de terceiros não envolvidos no referido compartilhamento, mediante obtenção de autorização prévia junto à ANEEL para a construção da rede particular, devendo o interessado comprovar que dispõe de instrumento jurídico que lhe assegure o uso da área necessária e que a alternativa seja a de menor custo global. (Incluído pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

Seção VIII Dos Empreendimentos com Múltiplas Unidades Consumidoras (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012.)

Art. 17. Em empreendimento com múltiplas unidades, cuja utilização da energia elétrica ocorra de forma independente, cada fração caracterizada por uso individualizado constitui uma unidade consumidora. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. As instalações para atendimento das áreas de uso comum constituem uma unidade consumidora de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário do empreendimento.

Art. 18. O empreendimento com múltiplas unidades consumidoras, cuja atividade predominante seja comercial, industrial ou de prestação de serviços, pode ser considerado uma única unidade consumidora, observado o que estabelece este artigo. (Redação dada pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

§ 1º O empreendimento deve atender pelo menos uma das seguintes condições: (Redação dada pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

I - a propriedade de todos os compartimentos do imóvel, prédio ou conjunto de edificações deve ser de apenas uma pessoa física ou jurídica; ou (Redação dada pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

II – as unidades consumidoras devem pertencer ao mesmo condomínio edilício, devendo, neste caso, todos os condôminos subscreverem a solicitação de que trata o §4º. (Redação dada pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

§ 2º A administração do empreendimento, regularmente instituída, deve se responsabilizar pelas obrigações decorrentes do atendimento, bem como pela prestação dos serviços comuns a seus integrantes. (Redação dada pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

§ 3º O valor da fatura relativa ao fornecimento ou conexão e uso do sistema elétrico deve ser rateado entre todos os integrantes, sem qualquer acréscimo. (Redação dada pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

§ 4º A administração deve manifestar-se, por escrito, sobre a opção pelo fornecimento de energia elétrica nas condições previstas neste artigo. (Redação dada pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

§ 5º Para efeito do que trata este artigo, é vedada a utilização de vias públicas, de passagem aérea ou subterrânea e de propriedades de terceiros. (Redação dada pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

§ 6º O fornecimento de energia elétrica em um só ponto a unidades consumidoras já atendidas individualmente dependerá do ressarcimento prévio à distribuidora de eventuais investimentos realizados, nos termos da regulamentação específica. (Redação dada pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

§ 7º Em caso de necessidade de implantação de instalações pelos interessados em local onde já exista rede de distribuição, o fornecimento de que trata este artigo fica condicionado à avaliação técnica e de segurança pela distribuidora, que terá o prazo de até 30 (trinta) dias para informar o resultado da análise a partir da solicitação. (Redação dada pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

§ 8º Nos casos de que trata o parágrafo anterior, a distribuidora pode determinar que os interessados adotem padrões construtivos que não interfiram com a rede existente, tais como a adoção de sistemas subterrâneos. (Redação dada pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

§ 9º Todos os custos decorrentes de eventual solicitação de individualização da medição das unidades atendidas na forma deste artigo são de responsabilidade exclusiva do interessado. (Redação dada pela REN ANEEL 741 de 08.11.2016)

Art. 19. Em empreendimentos com múltiplas unidades consumidoras, a medição para faturamento em cada local de consumo pode ser implementada de acordo com os procedimentos estabelecidos neste artigo. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 1º A distribuidora deve instalar medição totalizadora para faturamento entre o ponto de entrega e a entrada do barramento geral.

§ 2º O empreendimento deve ter suas instalações elétricas internas adaptadas de forma a permitir a instalação de medidores para:

I – o faturamento das novas unidades consumidoras; e

II – a determinação da demanda correspondente às unidades consumidoras do grupo B, quando necessária à apuração do faturamento de unidade consumidora do grupo A por meio da medição totalizadora.

§ 3º Deve ser emitido ao responsável instituído para a administração do empreendimento, segundo o(s) contrato(s) firmado(s), o faturamento da demanda e da energia elétrica, respectivamente, pela diferença positiva entre:

I – quando se tratar de unidade consumidora do grupo A, a demanda apurada pela medição totalizadora e àquelas correspondentes às unidades consumidoras do grupo B e do grupo A, de forma sincronizada e conforme o intervalo mínimo para faturamento;

II – a energia elétrica apurada entre a medição totalizadora e a integralização das medições individuais de cada unidade consumidora.

§ 4º Cabe ao responsável manifestar, por escrito, a opção pelo faturamento nas condições previstas neste artigo, desde que anuída pelos demais integrantes do empreendimento ao tempo da solicitação.

§ 5º As condições para a medição individualizada devem constar de instrumento contratual específico, a ser firmado por todos os envolvidos.

§ 6º O eventual compartilhamento de subestação de propriedade de consumidores responsáveis por unidades consumidoras do grupo A com a distribuidora deve constar do instrumento referido no § 5º.

§ 7º Os custos associados à implementação do disposto neste artigo são de responsabilidade dos consumidores interessados.

Seção IX Do Transporte Público por meio de Tração Elétrica

Art. 20. Unidades consumidoras prestadoras do serviço de transporte público por meio de tração elétrica podem operar eletricamente interligadas, observando-se que:

I – a interligação elétrica condiciona-se à observância dos requisitos técnicos e de segurança previstos em normas ou padrões de todas as distribuidoras em cujas áreas de concessão ou permissão se situem quaisquer das unidades consumidoras interligadas;

II – somente podem operar de forma interligada as unidades consumidoras que possuam mesma natureza e contratação individualizada, assim como sejam instalados medidores nos pontos de entrega e interligações que permitam o faturamento correspondente à contratação de cada unidade consumidora;

III – compete ao consumidor elaborar o estudo técnico que demonstre à distribuidora as possibilidades de remanejamento de carga, decorrentes de sua configuração operativa, privilegiando o uso racional do sistema elétrico, assim como declarar a parcela correspondente a cada unidade consumidora localizada na respectiva área de concessão; e

IV – a eventual necessidade de investimento no sistema elétrico da distribuidora, com vistas ao atendimento na forma do disposto no inciso III, deve observar a regulamentação vigente.

CAPÍTULO II-A DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Seção I Disposições Gerais

(Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 20-A. As disposições deste Capítulo se aplicam ao fornecimento de energia elétrica para o serviço público de iluminação pública, de responsabilidade do poder público municipal ou distrital, e, no que couber, à: (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020) I - quem tenha recebido a delegação para prestar o serviço público de iluminação pública; e (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020) II - iluminação de vias internas de condomínios. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020) Parágrafo único. As disposições específicas previstas neste Capítulo prevalecem sobre as regras gerais dispostas nesta Resolução. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Seção X Da Iluminação Pública

Art. 21. A elaboração de projeto, a implantação, expansão, operação e manutenção das instalações de iluminação pública são de responsabilidade do poder público municipal ou distrital, ou ainda de quem tenha recebido deste a delegação para prestar tais serviços. (Redação dada pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

§ 1º A distribuidora pode prestar os serviços descritos no caput mediante celebração de contrato específico para tal fim, ficando a pessoa jurídica de direito público responsável pelas despesas decorrentes. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º A responsabilidade de que trata o caput inclui os custos referentes à ampliação de capacidade ou reforma de subestações, alimentadores e linhas já existentes, quando necessárias ao atendimento das instalações de iluminação pública, observado o cálculo do encargo de responsabilidade da distribuidora disposto no Capítulo III. (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Seção II **Da Conexão das Instalações**

Art. 21-A. Compete ao poder público municipal ou distrital decidir pela forma de instalação e conexão dos ativos de iluminação pública, a exemplo de: (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

I – instalação em postes e estruturas de propriedade da distribuidora local, com conexão na rede de distribuição aérea de tensão secundária; ou (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

II – instalação por meio de circuito exclusivo, em postes de propriedade da distribuidora local ou ativos próprios. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 1º A instalação dos ativos destinados à prestação do serviço público de iluminação pública em infraestrutura de propriedade da distribuidora, tais como braços e suportes de fixação das luminárias e os circuitos exclusivos, ou de equipamentos para a prestação de serviços associados nesses ativos de iluminação, é não onerosa, sendo vedado à distribuidora efetuar cobranças de qualquer espécie pela ocupação de postes e torres. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 2º No caso da necessidade da instalação de outros ativos de iluminação pública pelo poder público municipal ou distrital, não contemplados no §1º, em infraestrutura de propriedade da distribuidora, devem ser observados os procedimentos previstos em regulamento específico. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 3º É vedado ao poder público municipal ou distrital a sublocação ou subcompartilhamento da infraestrutura de propriedade da distribuidora ou de sua utilização para fins não relacionados no §1º sem a prévia anuência da distribuidora. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

4º A distribuidora deve possuir norma técnica específica sobre iluminação pública, que discipline exclusivamente sobre: (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

I – padrões técnicos para conexão e materiais aplicáveis; (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

II – procedimentos de conexão e responsabilidades; (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

III - procedimentos para intervenções programadas, de urgência e emergência no sistema de iluminação pública que afetem a rede de distribuição de energia elétrica; (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

IV – procedimentos para restabelecimento do sistema de iluminação pública em caso de intervenção na rede de distribuição de energia elétrica, incluindo casos de substituição de postes e estruturas e em outras situações necessárias; (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

V – procedimentos para inspeção e correção de deficiência técnica ou de segurança que ofereçam risco de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico ou de iluminação pública; (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

VI – normas, equipamentos e procedimentos de segurança; (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

VII - procedimentos e responsabilidades em caso de acidentes; (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

VIII – procedimentos para a apresentação de projetos de iluminação pública, incluindo o limite de aumento da carga instalada para dispensa de projeto; (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

IX – informações para a atualização dos circuitos e pontos de iluminação pública no sistema de informação geográfica da distribuidora; (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

X – requisitos para integração dos sistemas de gestão de iluminação pública, observadas as instruções da ANEEL. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 5º A distribuidora e o poder público municipal ou distrital devem estabelecer os canais de comunicação e/ou pessoas responsáveis para tratar das questões envolvendo a instalação, operação e manutenção das instalações de iluminação pública. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 6º Quando da publicação ou alteração da norma de que trata o §4º, a distribuidora deverá notificar o poder público municipal ou distrital, o Conselho de Consumidores e as empresas delegadas para a prestação do serviço de iluminação pública em sua área de atuação, bem como dar ampla divulgação e orientação sobre a norma técnica em sua página na internet. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 7º É vedado à distribuidora estabelecer em sua norma técnica requisitos técnicos para a concepção, funcionamento, marca e modelo dos equipamentos de iluminação pública. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 8º É obrigatório ao poder público municipal ou distrital a observância da norma técnica de iluminação pública estabelecida pela distribuidora, naquilo que não dispuser contrariamente à regulamentação da ANEEL e as expedidas pelos órgãos oficiais competentes. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020) §9º No caso de necessidade de incorporação de ativos de iluminação pública para o atendimento de outras cargas, a distribuidora deverá ressarcir o poder público municipal ou distrital, conforme art. 9º da Resolução Normativa nº 229, de 8 de agosto de 2006. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 21-B. O poder público municipal ou distrital deverá apresentar projeto prévio à distribuidora nos casos de necessidade de conexão de circuito exclusivo ou de aumento de carga superior ao limite previsto na norma da distribuidora. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 1º A análise do projeto e a avaliação da necessidade de realização de obras de adequação no sistema de distribuição deverá ser realizada pela distribuidora nos prazos e condições previstos no art. 27-B, sem prejuízo da regulamentação específica deste Capítulo, e pode resultar, além da análise do projeto em: (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

I – comunicação ao poder público indicando a liberação para a realização dos serviços de iluminação pública; ou (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

II – informação de que será necessária a realização de obras no sistema de distribuição para o atendimento da carga, nos prazos e condições estabelecidos pelo art. 32, considerando a data de apresentação do projeto. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 2º O não cumprimento dos prazos de análise de projeto ou de execução de obras por parte da distribuidora enseja o direito do poder público municipal ou distrital de recebimento de um crédito pelo atraso, nos termos do artigo 151. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 3º O projeto aprovado pela distribuidora terá validade mínima de 12 (doze) meses. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 4º É vedado à distribuidora exigir a apresentação de projeto luminotécnico ou estudos do impacto na rede de distribuição. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 21-C. Não dependem de apresentação e aprovação prévia de projeto ou de autorização da distribuidora: (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

I - redução da carga instalada, inclusive nos casos de alteração das demais características do ponto de iluminação pública; (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

II – manutenção preventiva ou corretiva no sistema de iluminação pública; (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

III - ampliação da carga instalada até o valor limite estabelecido na norma técnica da distribuidora; e (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

IV – obras e intervenções em caráter de urgência ou emergência. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 21-D. Para as obras necessárias no sistema de distribuição para conexão das instalações de iluminação pública a distribuidora deve calcular o encargo de responsabilidade da distribuidora e a eventual participação financeira do poder público municipal ou distrital, conforme arts. 42 e seguintes desta Resolução, não se aplicando as condições para o atendimento gratuito previstas nos arts. 40 e 41. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Parágrafo único. A conexão de instalações de iluminação pública de caráter provisório deve observar as disposições do art. 52. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Seção III **Do Cadastro dos Pontos de Iluminação Pública**

Art. 21-E. As informações dos pontos de iluminação pública devem ser mantidas pela distribuidora em seu sistema de informação geográfica, de modo a compor a Base de Dados Geográfica da Distribuidora – BDGD e o Sistema de Informação Geográfica Regulatório – SIG-R, Módulo 10 do PRODIST. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 1º O poder público municipal ou distrital deverá encaminhar à distribuidora, em até 30 (trinta) dias da execução, as informações das novas instalações e intervenções realizadas nos circuitos sem medição da distribuidora e nos pontos de iluminação pública, com vistas a permitir a atualização do sistema de informação geográfica da distribuidora. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 2º As comunicações do poder público municipal ou distrital realizadas até o décimo quinto dia do mês devem ser atualizadas pela distribuidora em seu sistema de informação geográfica até o término do mês vigente, devendo ser consideradas no faturamento a ser realizado no mês civil subsequente, observados os arts. 24 e 24-A. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 3º Faculta-se à distribuidora a realização de visita técnica para verificação das instalações e intervenções realizadas pelo poder público municipal ou distrital, sem prejuízo do disposto no §2º. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 4º A distribuidora deve disponibilizar em sua página na internet formulários que permitam ao poder público municipal ou distrital encaminhar os projetos e as informações de que trata o §1º. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 5º Com vistas a atualização dos pontos de iluminação pública, faculta-se à distribuidora a realização de levantamentos periódicos em campo, devendo tal ação ser agendada com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência com o poder público municipal ou distrital, de modo a possibilitar o seu acompanhamento. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 6º Caso o poder público municipal ou distrital não compareça na data previamente agendada, faculta-se à distribuidora seguir cronograma próprio, devendo enviar, em até 30 (trinta) dias, o relatório do levantamento realizado. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 7º A distribuidora deve disponibilizar ao poder público municipal ou distrital, em até 30 (trinta) dias da solicitação, as informações contidas em seu sistema de informação geográfica relacionadas aos pontos de iluminação pública, aos pontos notáveis e às unidades consumidoras da classe iluminação pública da área geográfica dos solicitantes. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 8º Recomenda-se a integração dos cadastros mantidos pelo poder público municipal ou distrital com o sistema de informação geográfica da distribuidora. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Seção IV **Da Medição e Faturamento**

Art. 22. A instalação de equipamentos de medição pela distribuidora para as instalações de iluminação pública deve observar as seguintes disposições: (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020) I – de forma obrigatória: nos casos de fornecimento efetuado a partir de circuito exclusivo, desde que tal circuito possua consumo estimado superior ao custo de disponibilidade previsto no art. 98; e (Incluído pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

II – de forma facultativa: para os demais casos. (Incluído pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 1º A instalação da medição em circuito exclusivo deve ser realizada preferencialmente no padrão de entrada de responsabilidade do poder público municipal ou distrital ou, em sua ausência, por meio de padrão instalado pela distribuidora no ponto de conexão ou adjacências. (Incluído pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 2º Quando proceder a instalação do padrão, a distribuidora deverá encaminhar orçamento prévio ao poder público competente e, após a realização dos serviços, efetuar a cobrança dos custos incorridos no faturamento regular ou de forma específica. (Incluído pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 3º A instalação de medição pela distribuidora nos pontos de iluminação pública com conexão individual pode ser realizada de forma amostral, com o tamanho da amostra, por tipo de ponto de iluminação, sendo definido de acordo com os critérios previstos na Seção 8.1 do Módulo 8 do PRODIST ou em normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (Incluído pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 23. (Revogado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 23-A. Para fins de apuração do consumo de energia elétrica, emissão de fatura, cobrança, pagamento, apuração dos indicadores de continuidade e demais direitos e obrigações, os pontos de iluminação pública sem medição da distribuidora devem ser agregados e considerados como uma única unidade consumidora. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 1º A critério do poder público municipal ou distrital poderá ser estabelecida uma unidade consumidora específica para os pontos de iluminação pública que fizerem parte do sistema de gestão, de que trata o art. 26. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 2º Aplicam-se a unidade consumidora que agrega os pontos de iluminação pública as disposições do Capítulo XVI desta Resolução em caso de dano elétrico causado aos equipamentos de iluminação pública. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 24. O consumo mensal da energia elétrica destinada à iluminação pública deve ser apurado considerando as seguintes disposições: (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

I - com medição da distribuidora: nas mesmas condições das demais unidades consumidoras dos Grupos A e B com medição; (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

II - com medição amostral da distribuidora: a medição amostral deverá ser extrapolada para os demais pontos de iluminação pública, com o consumo da unidade consumidora que agrega os pontos sendo calculado pelo somatório dos consumos individuais; (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

III - com sistema de gestão de iluminação pública do poder público municipal ou distrital: o consumo dos pontos de iluminação abrangidos deve ser apurado a partir das informações do sistema de gestão, observado o art. 26 e demais instruções da ANEEL; e (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

IV – não enquadrado nas hipóteses acima: o consumo mensal por ponto de iluminação deverá ser estimado considerando a seguinte expressão: (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

$$\text{Consumo Mensal (kWh)} = (\text{Carga} \times (n \times \text{Tempo} - \text{DIC}/2)) / 1.000$$

onde,

Carga = potência nominal total do ponto de iluminação em Watts, incluídos os equipamentos auxiliares, conforme art. 25, devendo ser proporcionalizada em caso de alteração durante o ciclo.

Tempo = tempo considerado para o faturamento diário da iluminação pública, podendo assumir os seguintes valores:

24h – para os logradouros que necessitem de iluminação permanente; ou

Tempo médio anual por município homologado pela REH nº 2.590/2019;

DIC = Duração de Interrupção Individual da unidade consumidora que agrega os pontos de iluminação pública no último mês disponível, conforme cronograma de apuração da distribuidora, em horas, conforme Módulo 8 do PRODIST;

n = número de dias do mês ou o número de dias decorridos desde a instalação ou alteração do ponto de iluminação.

§ 1º O intervalo de leitura considerado para fins de faturamento dos pontos de iluminação sem medição da distribuidora deve corresponder ao mês civil. (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 2º Não se aplica a cobrança pelo custo de disponibilidade definida no art. 98 no faturamento individual de um ponto de iluminação pública. (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 3º Faculta-se aos interessados a solicitação de alteração do tempo utilizado para estimativa do consumo diário, mediante apresentação dos estudos e justificativas para avaliação e autorização prévia da ANEEL, devendo ser composto de medição de grandezas elétricas ou do tempo de acionamento com registros em memória de massa de no mínimo 1 (um) ano de uma amostra representativa do sistema de iluminação afetado, devendo ser notificadas as demais partes interessadas para que, tendo interesse, acompanhem as medições e análises. (Redação dada pela REN ANEEL 888,

Art. 24-A. Para realização do faturamento mensal, a distribuidora deverá atualizar mensalmente as informações da unidade consumidora que agrega os pontos de iluminação pública com as informações contidas em seu sistema de informação geográfica. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 1º Em caso de atraso da distribuidora na atualização das novas instalações e intervenções dos pontos de iluminação pública, conforme §2º do art. 21-E, a distribuidora deverá corrigir o faturamento de acordo com os procedimentos previstos no art. 113. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 2º Nos casos de faturamento incorreto por motivo atribuível ao poder público municipal ou distrital, assim considerado quando ultrapassado o prazo previsto no §1º do art. 21-E ou por informação equivocada, a distribuidora deverá aplicar o disposto no art. 114. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 3º Havendo diferença a cobrar ou a devolver em função do levantamento realizado, conforme art. 21-E, a distribuidora deverá observar para recuperação do consumo o procedimento previsto no art. 133 e o prazo limite de 36 (trinta e seis) meses para a cobrança retroativa, sendo a retroatividade restrita à data de intervenção nos pontos ou circuito de iluminação pública que tiver sido ou vier a ser informada pelo poder público municipal ou distrital, à data de aprovação do projeto, quando existir, ou à data do último levantamento realizado, o que for mais recente. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 4º A distribuidora poderá adotar o tempo de 24h para estimar o consumo dos pontos de iluminação pública acesos ininterruptamente por falhas, podendo tal procedimento ser adotado da data da comunicação da falha ao poder público municipal ou distrital e mantido até a notificação da regularização. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 5º Havendo comunicação do poder público municipal ou distrital de falhas em pontos de iluminação que impliquem em desligamento ininterrupto, a distribuidora deverá reduzir do consumo estimado o período em que o ponto permaneceu nessa condição, considerando como marco inicial a data da comunicação. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 6º É vedado à distribuidora a aplicação de penalidades não previstas nesta Resolução por falhas no funcionamento do sistema de iluminação pública. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 7º Em caso de violação dos limites de continuidade individuais das unidades consumidoras da classe iluminação pública, a distribuidora deverá calcular a compensação e efetuar o crédito na fatura, conforme Módulo 8 do PRODIST. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 24-B. O faturamento dos pontos de iluminação pública sem medição da distribuidora deve ser realizado em uma única fatura, considerando o consumo apurado para a unidade consumidora que agrega todos os pontos. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 1º A distribuidora deve disponibilizar ao poder público municipal ou distrital, como informação suplementar obrigatória, o demonstrativo e a memória de cálculo do faturamento realizado, conforme Módulo 11 do PRODIST. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 2º Mediante opção do poder público municipal ou distrital, a distribuidora deverá consolidar os valores faturados dos pontos de iluminação pública com os valores faturados das outras unidades consumidoras sob a titularidade do Município da classe iluminação pública, de modo a permitir o pagamento do montante total de débitos por meio de uma única operação, conforme inciso II do art. 117. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 25. Para fins de faturamento, a energia elétrica consumida pelos equipamentos auxiliares de iluminação pública deve ser estimada com base nas normas vigentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT ou, alternativamente, mediante acordo prévio entre a distribuidora e o poder público municipal ou distrital, por meio de dados do fabricante dos equipamentos ou em ensaios realizados em laboratórios acreditados por órgão oficial. (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 26. A distribuidora deve utilizar as informações provenientes do sistema de gestão de iluminação pública do poder público municipal ou distrital para apurar o consumo mensal dos pontos de iluminação pública sem medição pertencentes ao sistema de gestão, conforme instruções da ANEEL e disposições a seguir: (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 1º O poder público municipal ou distrital deve apresentar projeto técnico específico, que deverá ser avaliado pela distribuidora nos prazos do §1º do art. 27-B, observado o art. 151 em caso de violação. (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 2º A distribuidora pode aplicar um período de testes, com duração de até 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, com o objetivo de permitir a integração e avaliação do sistema de gestão para fins de faturamento. (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 3º Durante o período de testes o faturamento será estimado, conforme inciso IV do art. 24, devendo a distribuidora informar ao poder público municipal ou distrital o consumo apurado considerando o sistema de gestão. (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 4º O período de testes poderá ser interrompido ou prorrogado pelo prazo necessário, por meio de pedido expresso e justificado do poder público municipal ou distrital e, a critério da distribuidora, poderá ser reduzido. (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 5º Faculta-se à distribuidora a instalação de medição fiscalizadora para comparação com as informações obtidas do sistema de gestão de iluminação pública. (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Seção V Dos contratos

Art. 26-A. A contratação do serviço de distribuição de energia elétrica pelo poder público municipal ou distrital para o serviço de iluminação pública deve observar as mesmas disposições para as unidades consumidoras dos Grupos A e B, de que tratam os artigos 60 e seguintes desta Resolução. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 1º Deve ser celebrado um único contrato do Grupo B para a unidade consumidora que agrega os pontos de iluminação pública sem medição da distribuidora, conforme modelo de adesão constante do Anexo IV desta Resolução, observado o art. 23-A e o §1º do art. 60. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 2º A contratação do serviço de distribuição de energia elétrica poderá ser celebrada por quem receber a delegação do poder público municipal ou distrital para a prestação do serviço público de iluminação pública, devendo a distribuidora proceder a alteração da titularidade nos casos de solicitação. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Seção VI

Da Arrecadação da Contribuição para o Custeio do Serviço de Iluminação Pública

Art. 26-C. A contribuição para o custeio do serviço de iluminação pública, instituída pela legislação do poder municipal ou distrital, deve ser cobrada pelas distribuidoras nas faturas de energia elétrica nas condições previstas nessa legislação e demais atos normativos desses poderes. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 1º A arrecadação de que trata o caput deve ser realizada pela distribuidora de forma não onerosa ao poder público municipal ou distrital. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 2º É vedado à distribuidora a realização da compensação dos valores arrecadados da contribuição com os créditos devidos pelo poder público municipal ou distrital, salvo quando houver autorização expressa na legislação municipal ou distrital. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 3º O repasse dos valores da contribuição para o custeio do serviço de iluminação pública deverá ocorrer até o décimo dia útil do mês subsequente ao de arrecadação, salvo disposição diversa na legislação e demais atos normativos do poder municipal ou distrital. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 4º A não observância dos §§2º e 3º implica a cobrança de multa de 2% (dois por cento), atualização monetária e juros de mora previstos no art. 126, salvo disposição diversa na legislação e demais atos normativos do poder municipal ou distrital, sem prejuízo das sanções cabíveis. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 26-D. A distribuidora deve fornecer ao poder público municipal ou distrital as informações necessárias para operacionalização da cobrança da contribuição para o custeio do serviço de iluminação pública na fatura de energia e gestão tributária. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020) §1º O prazo para o encaminhamento das informações solicitadas é de até 30 (trinta) dias a partir da solicitação, salvo disposição na legislação e demais atos normativos do poder municipal ou distrital. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020) §2º O compartilhamento das informações de que trata este artigo independe da celebração de convênio ou ato similar. (Acrescentado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

CAPÍTULO III

DO FORNECIMENTO

(Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

Seção I

Da Solicitação

(Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

Art. 27. Efetivada a solicitação do interessado de fornecimento inicial, aumento ou redução de carga, alteração do nível de tensão, entre outras, a distribuidora deve cientificá-lo quanto à: (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

I – obrigatoriedade, quando couber, de: (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

a) observância, na unidade consumidora, das normas e padrões disponibilizados pela distribuidora, assim como daquelas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, naquilo que couber e não dispuser contrariamente à regulamentação da ANEEL;

b) instalação, pelo interessado, quando exigido pela distribuidora, em locais apropriados de livre e fácil acesso, de caixas, quadros, painéis ou cubículos destinados à instalação de medidores, transformadores de medição e outros aparelhos da distribuidora necessários à medição de consumo de energia elétrica e demanda de potência, quando houver, e à proteção destas instalações;

c) declaração descritiva da carga instalada na unidade consumidora; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

d) celebração prévia dos contratos pertinentes;

e) aceitação dos termos do contrato de adesão pelo interessado;

f) fornecimento de informações e documentação referentes às atividades desenvolvidas na unidade consumidora; (Redação dada pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

g) apresentação dos documentos relativos à sua constituição, ao seu registro e do(s) seu(s) representante(s) legal(is), quando pessoa jurídica;

h) apresentação do Cadastro de Pessoa Física – CPF, desde que não esteja em situação cadastral cancelada ou anulada de acordo com Instrução Normativa da Receita Federal, e Carteira de Identidade ou, na inexistência desta, de outro documento de identificação oficial com foto, e apenas o Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI no caso de indígenas. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

i) manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à distribuidora; (Incluído pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

II – necessidade eventual de:

a) execução de obras, serviços nas redes, instalação de equipamentos da distribuidora ou do interessado, conforme a tensão de fornecimento e a carga instalada a ser atendida;

b) construção, pelo interessado, em local de livre e fácil acesso, em condições adequadas de iluminação, ventilação e segurança, de compartimento destinado, exclusivamente, à instalação de equipamentos de transformação e proteção da distribuidora ou do interessado, necessários ao atendimento das unidades consumidoras da edificação;

c) obtenção de autorização federal para construção de rede destinada a uso exclusivo do interessado;

d) apresentação de licença ou declaração emitida pelo órgão competente quando a unidade consumidora ou a extensão de rede sob a responsabilidade do interessado, incluindo as obras de antecipação de que trata o art. 37, ocuparem áreas protegidas pela legislação, tais como unidades de conservação, reservas legais, áreas de preservação permanente, territórios indígenas e quilombolas, entre outros. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

e) participação financeira do interessado, nos termos desta Resolução;

f) adoção, pelo interessado, de providências necessárias à obtenção de benefícios tarifários previstos em legislação;

g) aprovação do projeto de extensão de rede, reforço ou modificação da rede existente antes do início das obras; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

h) apresentação de documento, com data, que comprove a propriedade ou posse do imóvel; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

i) aprovação de projeto das instalações de entrada de energia, de acordo com as normas e padrões da distribuidora, observados os procedimentos e prazos estabelecidos nos incisos I e II do §1º do art. 27-B; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

j) indicação de outro endereço atendido pelo serviço postal para entrega da fatura e demais correspondências, observado o disposto no art. 122. (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

k) a documentação de que trata a alínea "h" do inciso I deste artigo relativa ao cônjuge; (Incluída pela REN ANEEL 581 de 11.10.2013)

§ 1º O prazo para atendimento sem ônus de qualquer espécie para o interessado deve obedecer, quando for o caso, ao plano de universalização aprovado pela ANEEL, ou, caso a Distribuidora ou o município estejam universalizados, aos prazos e condições estabelecidos nesta Resolução, ainda que haja a alocação de recursos a título de subvenção econômica de programas de eletrificação rural implementados pela Administração Pública Federal, do Distrito Federal, dos Estados ou dos Municípios. (Redação dada pela REN NEEL nº 563, de 09.07.2013.)

§ 2º A distribuidora deve entregar ao interessado, por escrito, a informação referida no § 1º, e manter cadastro específico para efeito de fiscalização.

§ 3º A análise e avaliação de documentos pela distribuidora não constituem justificativa para ampliação dos prazos de atendimento definidos, desde que atendidas as disposições desta Resolução.

§ 4º A apresentação dos documentos constantes da alínea "h" do inciso I pode, a critério da distribuidora, ser efetuada quando da inspeção do padrão de entrada da unidade consumidora, da leitura para o último faturamento da relação contratual anterior, ou de quaisquer outros procedimentos similares que permitam a comprovação da identidade do solicitante. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 5º A distribuidora deve informar ao interessado, por escrito, se a medição será externa nos termos da alínea "a" do inciso XLIX do art. 2º. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 6º A distribuidora deve informar ao interessado que solicita o fornecimento ou a alteração de titularidade os critérios para o enquadramento nas classes e subclasses do art. 5º, bem como a classificação adotada de acordo com as informações e documentos fornecidos. (Redação dada pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

§ 7º A distribuidora deve cadastrar as unidades consumidoras onde pessoas utilizem equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana, após solicitação expressa do titular da unidade consumidora, mediante comprovação médica.

§ 8º Havendo alocação de recursos a título de subvenção econômica, oriundos de programas de eletrificação instituídos por ato específico, com vistas à instalação de padrão de entrada e instalações internas da unidade consumidora, a distribuidora deve aplicá-los, em conformidade com o estabelecido no respectivo ato, exceto nos casos em que haja manifestação em contrário, apresentada formalmente pelo interessado.

§ 9º O atendimento das regiões remotas dos Sistemas Isolados deve observar os prazos e procedimentos estabelecidos em resolução específica. (Incluído pela REN NEEL nº 563, de 09.07.2013.)

§ 10. A distribuidora deve condicionar o atendimento da solicitação à efetiva apresentação das informações de responsabilidade do interessado dispostas neste artigo, devendo este ser comunicado das pendências existentes após o protocolo da solicitação e, no caso do §4º, após a realização do procedimento de vistoria. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

Art. 27-A. No atendimento de domicílios rurais com ligações monofásicas ou bifásicas, a instalação do padrão de entrada, ramal de conexão e instalações internas da unidade consumidora deve ser realizada pela distribuidora, sem ônus ao interessado, com recursos da Conta de Desenvolvimento Energético - CDE, a título de subvenção econômica, observadas as seguintes condições: (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

I – a instalação deve ser realizada de acordo com as normas e padrões da distribuidora; (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

II – a distribuidora deve informar ao interessado, no ato da solicitação de fornecimento, as condições para que a instalação seja realizada sem ônus; (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

III – o interessado deve declarar à distribuidora caso não tenha interesse ou já tenha instalado total ou parcialmente os itens de que trata o caput, não fazendo jus à qualquer espécie de ressarcimento para os itens já instalados; (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

IV – a instalação deve ser realizada de forma conjunta com a execução da obra de atendimento ao interessado ou, não havendo necessidade de execução de obra específica, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da solicitação, contemplando nesse prazo a vistoria e a ligação da unidade consumidora; (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

V – este procedimento não se aplica nos casos em que o próprio programa de eletrificação rural proceda com a instalação de que trata o caput; e (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

VI – o reembolso para a distribuidora dos custos incorridos será realizado conforme resolução específica. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

Parágrafo único. O interessado deve pertencer a uma família inscrita no Cadastro único, com data da última atualização cadastral não superior a 2 (dois) anos e renda familiar mensal per capita de até meio salário mínimo ou renda familiar mensal de até 3 salários mínimos, o que deve ser verificado pela distribuidora por meio de consulta às informações do Cadastro Único. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

Art. 27-B. A distribuidora deve disciplinar em suas normas técnicas as situações em que será necessária a aprovação prévia de projeto das instalações de entrada de energia da unidade consumidora e das demais obras de responsabilidade do interessado, observadas as condições a seguir estabelecidas. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 1º Os prazos a serem observados são: (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

I – 30 (trinta) dias, para informar ao interessado o resultado da análise ou reanálise do projeto após sua apresentação, com eventuais ressalvas e, ocorrendo reprovação, os respectivos motivos e as providências corretivas necessárias; e (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

II – 10 (dez) dias, para informar ao interessado o resultado da reanálise do projeto quando ficar caracterizado que o interessado não tenha sido informado previamente dos motivos de reprovação existentes na análise anterior. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 2º É vedada a cobrança pela distribuidora da análise ou reanálise de projetos do interessado. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 3º A distribuidora deve informar ao interessado o prazo de validade da aprovação do projeto e para execução das obras pelo interessado, após o qual, caso as obras não sejam concluídas, haverá obrigatoriedade de reapresentação para nova análise da distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 4º A distribuidora deve implementar controle de análise de projetos, com fornecimento de protocolo, considerando a ordem cronológica de recebimento, os tipos e a complexidade, inclusive para os projetos de sua autoria ou de empresas de seu grupo controlador, disponibilizando ao interessado meios para acompanhar o atendimento de sua solicitação. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 5º A distribuidora deve dispor de canais de atendimento que permitam aos interessados sanar dúvidas a respeito dos padrões e normas técnicas exigidos, diretamente com os setores encarregados da elaboração das normas ou da análise de projetos. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 6º A distribuidora deve divulgar em sua página eletrônica na internet as suas normas e padrões técnicos e informações sobre as situações em que é necessária a elaboração e aprovação prévia de projeto, bem como a liberdade do interessado na contratação do serviço de elaboração de projetos e os canais específicos para atendimento. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 7º Na análise e elaboração de projetos relacionada com o oferecimento e prestação de atividades acessórias complementares, de que trata a alínea “a” do inciso II do art. 3º da Resolução Normativa no 581, de 11 de outubro de 2013, a distribuidora deve observar, além das demais disposições deste artigo, as seguintes condições: (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015) I – é vedada a adoção de práticas ou condutas que possam limitar, falsear ou de qualquer forma prejudicar a livre concorrência ou a livre iniciativa; (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

II – é vedada a exigência de exclusividade para elaboração de projetos e realização de obras, observadas as disposições desta Resolução; (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

III – na hipótese de vir a ser consultada ou contratada para elaboração de projetos ou obras, a distribuidora deve fazer constar no corpo da proposta ou do contrato firmado com o interessado uma referência à não exclusividade e à liberdade do interessado em contratar os serviços; e (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

IV – os projetos elaborados pela distribuidora devem ser feitos por profissional técnico habilitado, observada a regulamentação do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - CREA sobre a Anotação de Responsabilidade Técnica – ART.

Art. 28. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

IV – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 1º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 2º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

a) (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

b) (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

c) (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

d) (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

- e) (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)
- f) (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)
- § 3º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)
- § 4º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)
- § 5º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)
- I - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)
- II - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)
- III - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)
- IV – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)
- V - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)
- § 6º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)
- § 7º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)
- § 8º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

Art. 29. Para o atendimento à unidade consumidora cuja contratação for efetuada por meio da celebração do Contrato de Compra de Energia Regulada – CCER, deve-se observar que:

- I – a formalização da solicitação de que trata o caput deve ser efetivada mediante celebração do CCER;
- II – quando se tratar de unidades consumidoras conectadas à Rede Básica, a celebração do CCER deve ser efetivada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data em que a distribuidora está obrigada a declarar sua necessidade de compra de energia elétrica para o leilão “A-5”, efetivando-se a entrega no quinto ano subsequente;
- III – a distribuidora pode, a seu critério, efetuar o atendimento em prazo inferior, vedado o repasse de eventuais repercussões no cômputo de suas tarifas; e
- IV – quando inexistirem dados históricos de consumo da distribuidora, compete ao consumidor informar a média de consumo projetada para o prazo de vigência contratual à distribuidora.

Seção II Da Vistoria

Art. 30. A vistoria da unidade consumidora deve ser efetuada em até 3 (três) dias úteis na área urbana e 5 (cinco) dias úteis na área rural, contados da data da solicitação do interessado de que trata o art. 27 ou do pedido de nova vistoria, observado o disposto na alínea “I” do inciso II do art. 27. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 1º Ocorrendo reprovação das instalações de entrada de energia elétrica, a distribuidora deve informar ao interessado, por escrito, em até 3 (três) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

§ 2º Na hipótese do § 1º, a distribuidora deve realizar nova vistoria e efetuar a ligação da unidade consumidora nos prazos estabelecidos no art. 31, caso sanados todos os motivos da reprovação em vistoria anterior, observados os prazos do caput, após solicitação do interessado. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 3º Durante o prazo de vistoria, a distribuidora deve averiguar a existência de rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 4º Nos casos onde for necessária a execução de obras para o atendimento da solicitação, nos termos do art. 32, o prazo de vistoria começa a ser contado a partir do primeiro dia útil subsequente ao da conclusão da obra pela distribuidora ou do recebimento da obra executada pelo interessado. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

Seção III Dos Prazos de Ligação

Art. 31. A ligação da unidade consumidora ou adequação da ligação existente deve ser efetuada de acordo com os prazos máximos a seguir fixados: (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

- I – 2 (dois) dias úteis para unidade consumidora do grupo B, localizada em área urbana;
- II – 5 (cinco) dias úteis para unidade consumidora do grupo B, localizada em área rural; e
- III – 7 (sete) dias úteis para unidade consumidora do grupo A.

Parágrafo único. Os prazos fixados neste artigo devem ser contados a partir da data da aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

Seção IV Do Orçamento e das Obras para Viabilização do Fornecimento

Art. 32. A distribuidora tem o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação de que trata o art. 27, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, quando: (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

I – inexistir rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora;

II – a rede necessitar de reforma ou ampliação; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – o fornecimento depender de construção de ramal subterrâneo; ou (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

IV - a unidade consumidora tiver equipamentos que, pelas características de funcionamento ou potência, possam prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º No documento formal encaminhado pela distribuidora ao interessado, devem ser informados as condições de fornecimento, requisitos técnicos e respectivos prazos, contendo:

I – obrigatoriamente:

a) relação das obras e serviços necessários, no sistema de distribuição;

b) prazo de conclusão das obras, observado o disposto nos arts. 34 e 35; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

c) características do sistema de distribuição acessado e do ponto de entrega, incluindo requisitos técnicos, como tensão nominal de fornecimento.

d) condições e opções do interessado nos termos do art. 33. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

II – adicionalmente, quando couber:

a) orçamento da obra com o respectivo prazo de validade, contendo a memória de cálculo dos custos orçados, do encargo de responsabilidade da distribuidora e da participação financeira do consumidor; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

b) cronograma físico-financeiro para execução das obras;

c) cálculo do fator de demanda, conforme o § 7º do art. 43;

d) detalhamento da aplicação dos descontos a que se refere o § 9º do art. 43;

e) detalhamento da aplicação da proporção entre a demanda a ser atendida ou acrescida, no caso de aumento de carga, e a demanda a ser disponibilizada pelas obras de extensão, reforço ou melhoria na rede, conforme disposto no art. 43.

f) informações gerais relacionadas ao local da ligação, como tipo de terreno, faixa de passagem, características mecânicas das instalações, sistemas de proteção, controle e telecomunicações disponíveis;

g) obrigações do interessado;

h) classificação da atividade;

i) tarifas aplicáveis;

j) limites e indicadores de continuidade;

k) especificação dos contratos a serem celebrados; e

l) reforços ou ampliações necessários na Rede Básica ou instalações de outros agentes, incluindo, conforme o caso, cronograma de execução fundamentado em parecer de acesso emitido pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico - ONS.

m) relação de licenças e autorizações de responsabilidade do interessado e de responsabilidade da distribuidora; e (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

n) canais para atendimento técnico e comercial, capacitados para prestar os esclarecimentos e informações solicitados, conforme o tipo de obra a ser realizado e os contratos a serem celebrados. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 2º Havendo necessidade de execução de estudos, obras de reforço ou ampliação na Rede Básica ou instalações de outros agentes, o prazo de que trata este artigo deverá observar as disposições estabelecidas pelos Procedimentos de Distribuição ou Procedimentos de Rede.

§ 3º Faculta-se ao interessado formular à distribuidora, previamente à solicitação de que trata o caput, consulta sobre aumento de carga, alteração do nível de tensão ou sobre a viabilidade do fornecimento, em um ou mais locais de interesse, a qual deverá ser respondida a título de informação, no prazo e nas demais condições estabelecidas neste artigo, podendo ser realizada de forma estimada, conter outras informações julgadas necessárias pela distribuidora e ser atualizada quando da efetiva solicitação. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 4º O prazo de que trata o caput pode ser suspenso no caso do interessado não apresentar as informações sob sua responsabilidade ou não forem obtidas pela distribuidora as informações ou autorizações da autoridade competente, desde que estritamente necessárias à realização dos estudos, projeto e orçamento, devendo o interessado ser comunicado previamente à suspensão e o prazo ser continuado imediatamente após sanadas as pendências. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 5º A distribuidora deve esclarecer ao interessado, no prazo estabelecido no caput, as situações em que o atendimento da solicitação depende de obras que não são de responsabilidade da distribuidora, informando quais obras e de quem é a responsabilidade. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 6º A distribuidora deve disponibilizar ao interessado, quando solicitada, os estudos que serviram de base para a definição das condições de fornecimento. " (NR) (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

Art. 33. A partir do recebimento das informações de que trata o art. 32, o interessado pode optar entre aceitar os prazos e condições estipulados pela distribuidora; solicitar antecipação no atendimento mediante aporte de recursos ou executar a obra diretamente, observado o disposto no art. 37, manifestando sua opção à distribuidora nos prazos a seguir estabelecidos: (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

I – 10 (dez) dias, no caso de atendimento sem ônus de que tratam os arts. 40 e 41; e (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

II – no prazo de validade do orçamento da distribuidora, nas demais situações. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 1º No caso do atendimento sem ônus de que tratam os arts. 40 e 41, a não manifestação do interessado no prazo estabelecido no inciso I caracteriza sua concordância com relação ao cronograma informado pela distribuidora. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 2º Salvo estipulação de prazo maior pela distribuidora, o orçamento informado terá validade de 10 (dez) dias, contado de seu recebimento pelo consumidor. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 3º O pagamento da participação financeira do consumidor caracteriza a opção pela execução da obra conforme o orçamento e o cronograma acordados com a distribuidora. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

Seção V

Dos Prazos de Execução das Obras

Art. 34. A distribuidora tem os prazos máximos a seguir estabelecidos para conclusão das obras de atendimento da solicitação do interessado, contados a partir da opção do interessado prevista no art. 33 e observado o disposto no art. 35: (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

I – 60 (sessenta) dias, quando tratar-se exclusivamente de obras na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação; e (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

II – 120 (cento e vinte) dias, quando tratar-se de obras com dimensão de até 1 (um) quilômetro na rede de distribuição aérea de tensão primária, incluindo nesta distância a complementação de fases na rede existente e, se for o caso, as obras do inciso I. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 1º Demais situações não abrangidas nos incisos I e II, bem como as obras de que tratam os artigos 44, 47, 48 e 102, devem ser executadas de acordo com o cronograma da distribuidora, observados, quando houver, prazos específicos estabelecidos na legislação vigente. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 2º Nos casos de pagamento parcelado de participação financeira, nos termos do inciso II do art. 42, os prazos de conclusão das obras dos incisos I e II devem ser cumpridos, independentemente do prazo de parcelamento acordado entre as partes. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 3º Sempre que solicitado pelo interessado a distribuidora deve informar, por escrito ou por outro meio acordado, em até 3 (três) dias úteis, o relatório de estado da obra e, se for o caso, a relação das licenças e autorizações ainda não obtidas e demais informações pertinentes. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 4º O não cumprimento dos prazos regulamentares dos incisos I e II ou do cronograma informado para o interessado para a conclusão das obras, nos casos do §1º, enseja o direito do consumidor receber um crédito da distribuidora pelo atraso, nos termos do artigo 151. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

Art. 35. Os prazos estabelecidos ou pactuados, para início e conclusão das obras a cargo da distribuidora, devem ser suspensos, quando:

I – o interessado não apresentar as informações ou não tiver executado as obras sob sua responsabilidade, desde que tais obras inviabilizem a execução das obras pela distribuidora; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

II – cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação de autoridade competente;

III – não for obtida a servidão de passagem ou via de acesso necessária à execução dos trabalhos; ou

IV – em casos fortuitos ou de força maior.

Parágrafo único. O interessado deve ser comunicado previamente sobre os motivos que ensejaram a suspensão, devendo o prazo ser continuado imediatamente após sanadas as pendências. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

Seção VI

Da Antecipação do Atendimento com Aporte de Recursos

Art. 36. Com o objetivo de antecipar o atendimento, o interessado, individualmente ou em conjunto, e a Administração Pública Direta ou Indireta podem aportar recursos, em parte ou no todo, para a distribuidora.

Parágrafo único. As parcelas do investimento de responsabilidade da distribuidora antecipadas pelo interessado devem ser atualizadas pelo IGP-M, acrescidas de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês pro rata die e restituídas, no prazo de até 3 (três) meses após a energização da obra, por meio de depósito em conta-corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica, conforme opção do consumidor. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção VII

Da Execução da Obra pelo Interessado

Art. 37. O interessado, individualmente ou em conjunto, e a Administração Pública Direta ou Indireta podem optar pela execução das obras de extensão de rede, reforço ou modificação da rede existente.

§ 1º Para as obras de responsabilidade da distribuidora executadas pelo interessado, a distribuidora deve verificar o menor valor entre: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I - custo da obra comprovado pelo interessado; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II - orçamento entregue pela distribuidora; e (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III - encargo de responsabilidade da distribuidora, nos casos de obras com participação financeira; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º A distribuidora deve restituir ao interessado o menor valor verificado no §1º, por meio de depósito em conta corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica, conforme opção do consumidor, no prazo de até 3 (três) meses após a data de aprovação do comissionamento da obra e recebimento da documentação de que trata a alínea “f” do inciso II do §3º, atualizado a partir desta data pelo IGP-M e acrescido de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês pro rata die. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 3º Na execução da obra pelo interessado, devem ser observadas as seguintes condições:

I – a obra pode ser executada por terceiro legalmente habilitado, previamente qualificado e com registro no competente conselho de classe, contratado pelo interessado;

II – a distribuidora deve disponibilizar ao interessado as normas, os padrões técnicos e demais informações técnicas pertinentes quando solicitadas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a solicitação, devendo, no mínimo: (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

a) orientar quanto ao cumprimento de exigências estabelecidas;

b) fornecer as especificações técnicas de materiais e equipamentos;

c) informar os requisitos de segurança e proteção;

d) informar que a obra será fiscalizada antes do seu recebimento; e

e) alertar que a não-conformidade com as normas e os padrões a que se referem a alínea “a” do inciso I do art. 27 implica a recusa do recebimento das instalações e da ligação da unidade consumidora, até que sejam atendidos os requisitos estabelecidos no projeto aprovado.

f) informar, por escrito, a relação de documentos necessários para a incorporação da obra e comprovação dos respectivos custos pelo interessado. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

III – a distribuidora tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias para informar ao interessado o resultado do comissionamento das obras executadas após a solicitação do interessado, indicando as eventuais ressalvas e, ocorrendo reprovação, os respectivos motivos e as providências corretivas necessárias; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

IV – em caso de reprovação do comissionamento, o interessado pode solicitar novo comissionamento, observado o prazo estabelecido no inciso III deste parágrafo, exceto quando ficar caracterizado que a distribuidora não tenha informado previamente os motivos de reprovação existentes no comissionamento anterior, sendo que, neste caso, o prazo de novo comissionamento é de 10 (dez) dias; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

V – os materiais e equipamentos utilizados na execução direta da obra pelo interessado devem ser novos e atender às especificações fornecidas pela distribuidora, acompanhados das respectivas notas fiscais e termos de garantia dos fabricantes, sendo vedada a utilização de materiais ou equipamentos reformados ou reaproveitados;

VI – todos os procedimentos vinculados ao disposto nos incisos II, III e IV deste parágrafo, inclusive vistoria e comissionamento para fins de incorporação aos bens e instalações da distribuidora, devem ser realizados sem ônus para o interessado, ressalvadas as disposições específicas desta Resolução;

VII – a execução da obra pelo interessado não pode vincular-se à exigência de fornecimento de quaisquer equipamentos ou serviços pela distribuidora, exceto aqueles previstos nos incisos II, III e IV;

VIII – as obras executadas pelo interessado devem ser previamente acordadas entre este e a distribuidora; e

IX – nos casos de reforços ou de modificações em redes existentes, a distribuidora deve fornecer autorização por escrito ao interessado, informando data, hora e prazo compatíveis com a execução dos serviços.

Seção VIII

Do Atraso na Restituição e na Contabilização

Art. 38. O atraso no pagamento dos valores das parcelas a serem restituídas aos consumidores a que se referem os arts. 36 e 37, além da atualização neles prevista, implica cobrança de multa de 5% (cinco por cento) sobre o montante final da parcela em atraso, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculado pro rata die. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Art. 39. Os valores correspondentes à antecipação de recursos, de que tratam os arts. 36 e 37, devem ser registrados, contabilmente, em conta específica, pela distribuidora, conforme disposto no Manual de Contabilidade do Serviço Público de Energia Elétrica.

Seção IX

Das Obras de Responsabilidade da Distribuidora

Art. 40. A distribuidora deve atender, gratuitamente, à solicitação de fornecimento para unidade consumidora, localizada em propriedade ainda não atendida, cuja carga instalada seja menor ou igual a 50 kW, a ser enquadrada no grupo B, que possa ser efetivada:

I – mediante extensão de rede, em tensão inferior a 2,3 kV, inclusive instalação ou substituição de transformador, ainda que seja necessário realizar reforço ou melhoramento na rede em tensão igual ou inferior a 138 kV; ou

II – em tensão inferior a 2,3 kV, ainda que seja necessária a extensão de rede em tensão igual ou inferior a 138 kV. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 41. A distribuidora deve atender, gratuitamente, à solicitação de aumento de carga de unidade consumidora do grupo B, desde que a carga instalada após o aumento não ultrapasse 50 kW e não seja necessário realizar acréscimo de fases da rede em tensão igual ou superior a 2,3 kV.

Parágrafo único. O aumento de carga para as unidades consumidoras atendidas por meio de sistemas individuais de geração de energia elétrica com fontes intermitentes ou microssistemas de geração de energia elétrica isolada, onde haja restrição na capacidade de geração, deve observar o disposto em regulamento específico. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção X

Das Obras com Participação Financeira do Consumidor

Art. 42. Para o atendimento às solicitações de aumento de carga ou conexão de unidade consumidora que não se enquadrem nas situações previstas nos arts. 40, 41 e 44, deve ser calculado o encargo de responsabilidade da distribuidora, assim como a eventual participação financeira do consumidor, conforme disposições contidas nesta Resolução, observadas ainda as seguintes condições:

I – a execução da obra pela distribuidora deve ser precedida da assinatura de contrato específico com o interessado, no qual devem estar discriminados as etapas e o prazo de implementação das obras, as condições de pagamento da participação financeira do consumidor, além de outras condições vinculadas ao atendimento;

II – o pagamento da participação financeira pode ser parcelado, mediante solicitação expressa do interessado e consentimento da distribuidora, observadas as condições estabelecidas no art. 118; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

III – no caso de solicitações de atendimento para unidades consumidoras com tensão maior que 2,3 kV, a execução da obra pela distribuidora deve ser precedida da assinatura, pelo interessado e pela distribuidora do Contrato de Uso do Sistema de Distribuição – CUSD e, se for o caso, do Contrato de Compra de Energia Regulada – CCER; e (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

IV – os bens e instalações oriundos das obras, de que trata este artigo, devem ser cadastrados e incorporados ao Ativo Imobilizado em Serviço da distribuidora na respectiva conclusão, tendo como referência a data de energização da rede, contabilizando-se os valores da correspondente participação financeira do consumidor conforme disposto no Manual de Contabilidade do Serviço Público de Energia Elétrica.

Art. 43. A participação financeira do consumidor é a diferença positiva entre o custo da obra proporcionalizado nos termos deste artigo e o encargo de responsabilidade da distribuidora.

§ 1º O custo da obra deve considerar os critérios de mínimo dimensionamento técnico possível e menor custo global, observadas as normas e padrões a que se referem a alínea “a” do inciso I do art. 27 e os padrões de qualidade da prestação do serviço e de investimento prudente definidos pela ANEEL.

§ 2º Caso a distribuidora ou o interessado opte por realizar obras com dimensões maiores do que as necessárias para o atendimento ou que garantam níveis de qualidade de fornecimento superiores aos especificados na respectiva regulamentação, o custo adicional deverá ser arcado integralmente pelo optante, devendo ser discriminados e justificados os custos adicionais.

§ 3º A distribuidora deve proporcionalizar individualmente todos os itens do orçamento da alternativa de menor custo, que impliquem reserva de capacidade no sistema, como condutores, transformadores de força/distribuição, reguladores de tensão, bancos de capacitores e reatores, entre outros, considerando a relação entre o MUSD a ser atendido ou acrescido e a demanda disponibilizada pelo item do orçamento.

§ 4º A proporcionalização de que trata o § 3º não se aplica a mão-de-obra, estruturas, postes, torres, bem como materiais, equipamentos, instalações e serviços não relacionados diretamente com a disponibilização de reserva de capacidade ao sistema.

§ 5º O encargo de responsabilidade da distribuidora, denominado ERD, é determinado pela seguinte equação:

$$ERD = MUSD_{ERD} \times K,$$

onde:

$MUSD_{ERD}$ = montante de uso do sistema de distribuição a ser atendido ou acrescido para o cálculo do ERD, em quilowatt (kW);

K = fator de cálculo do ERD, calculado pela seguinte equação:

$$K = 12 \times (TUSD_{Fio B} \times (1 - \alpha) \times \frac{1}{FRC},$$

$$K = 12 \times (TUSD_{Fio B_{FP}} \times (1 - \alpha) \times \frac{1}{FRC},$$

(Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

onde:

$TUSD_{Fio B_{FP}}$ = a parcela da TUSD no posto tarifário fora de ponta, composta pelos custos regulatórios decorrentes do uso dos ativos de propriedade da própria distribuidora, que remunera o investimento, o custo de operação e manutenção e a depreciação dos ativos, em Reais por quilowatt

(R\$/kW); (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

α = relação entre os custos de operação e manutenção, vinculados diretamente à prestação do serviço de distribuição de energia elétrica, como pessoal, material, serviços de terceiros e outras despesas, e os custos gerenciáveis totais da distribuidora – Parcela B, definidos na última revisão tarifária; e

FRC = o fator de recuperação do capital que traz a valor presente a receita uniforme prevista, sendo obtido pela equação: (Redação dada pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

$$FRC = \frac{WACC \times (1 + WACC)^n}{(1 + WACC)^n - 1}$$

onde:

i = (Revogado pela REN 768, de 23.05.2017)

WACC = Custo Médio Ponderado do Capital (WACC) definido na última revisão tarifária da distribuidora, antes dos impostos; (Redação dada pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

n = o período de vida útil, em anos, associado à taxa de depreciação percentual anual “ d ” definida na última revisão tarifária, sendo obtido pela equação: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

$$n = \frac{100}{d}$$

§ 6º Para unidade consumidora com faturamento pelo grupo A, o MUSDERD é a demanda contratada, se enquadrada na modalidade tarifária convencional binômica ou horária verde, a demanda contratada no posto tarifário fora de ponta, se enquadrada na modalidade tarifária horária azul ou o valor do uso contratado para seguimento fora de ponta, devendo ser feita a média ponderada caso tenham sido contratados valores mensais diferenciados. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 7º Para unidade consumidora com faturamento pelo grupo B, o MUSDERD é o maior valor entre a potência instalada de geração, se houver, e a demanda obtida por meio da aplicação, sobre a carga instalada prevista, do fator de demanda da correspondente atividade dentro da sua classe principal, segundo a classificação do art. 5º, conforme a média verificada em outras unidades consumidoras atendidas pela distribuidora ou, caso não seja possível, do fator de demanda típico adotado nas normas e padrões a que se referem a alínea “a” do inciso I do art. 27. (Redação dada pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

§ 8º Todos os componentes necessários para o cálculo do ERD são estabelecidos pela ANEEL, quando da publicação da Resolução Homologatória referente a cada revisão ou reajuste tarifário das distribuidoras.

§ 9º Aos valores da TUSD Fio B, devem ser aplicados os descontos previstos na regulamentação referentes a cada classe ou subclasse de unidade consumidora, observado o disposto no § 1º do art. 109. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 10. A média ponderada de que trata o § 6º deve considerar o período de vida útil “ n ” utilizado no cálculo do encargo de responsabilidade da distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção XI Das Obras de Responsabilidade do Interessado

Art. 44. O interessado, individualmente ou em conjunto, e a Administração Pública Direta ou Indireta, são responsáveis pelo custeio das obras realizadas a seu pedido nos seguintes casos: (Redação dada pela REN ANEEL 742 de 16.11.2016)

I – extensão de rede de reserva;

II – melhoria de qualidade ou continuidade do fornecimento em níveis superiores aos fixados pela ANEEL ou em condições especiais não exigidas pelas disposições regulamentares vigentes; (Redação dada pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

III – melhoria de aspectos estéticos;

IV – empreendimentos habitacionais para fins urbanos, observado o disposto na Seção XIII deste Capítulo; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

V - infraestrutura básica das redes de distribuição de energia elétrica internas aos empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras, observado o disposto na Seção XIII deste Capítulo; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

VI – fornecimento provisório, conforme disposto no art. 52; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

VII - deslocamento ou remoção de poste e rede, nos termos do art. 102; (Redação dada pela REN ANEEL 742 de 16.11.2016)

VIII - implantação de rede subterrânea em casos de extensão de rede nova, observando-se o disposto nos arts. 40 a 43; (Redação dada pela REN ANEEL 742 de 16.11.2016)

IX – conversão de rede aérea existente em rede subterrânea, incluindo as adaptações necessárias nas unidades consumidoras afetadas; e; (Incluído pela REN ANEEL 742 de 16.11.2016)

X - mudança do nível de tensão ou da localização do ponto de entrega sem que haja aumento do montante de uso do sistema de distribuição; (Redação dada pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

XI - outras que lhe sejam atribuíveis, em conformidade com as disposições regulamentares vigentes. (Incluído pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

§ 1º Nos casos de que trata este artigo, devem ser incluídos todos os custos referentes à ampliação de capacidade ou reforma de subestações, alimentadores e linhas já existentes, quando necessárias ao atendimento do pedido, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º O atendimento de pedido nas condições previstas neste artigo depende da verificação, pela distribuidora, da conveniência técnica para sua efetivação.

§ 3º - A distribuidora deve dispor, em até 90 após a solicitação, de normas técnicas próprias para viabilização das obras a que se referem os incisos VIII e IX. (Incluído pela REN ANEEL 742 de 16.11.2016)

Art. 45. (Revogado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Seção XII Do Remanejamento de Carga

Art. 46. A distribuidora, por solicitação expressa do consumidor, pode realizar obras com vistas a disponibilizar-lhe o remanejamento automático de sua carga em casos de contingência, proporcionando padrões de continuidade do fornecimento de energia elétrica superiores aos estabelecidos pela ANEEL, observando-se que:

I – o uso adicional e imediato do sistema deve ser disponibilizado por meio da automatização de manobras em redes de distribuição ou ainda pela instalação de dispositivos de manobra da distribuidora dentro da propriedade do consumidor, desde que por este expressamente autorizado;

II – o custo pelo uso adicional contratado, em montantes equivalentes aos valores contratados de demanda ou uso do sistema de distribuição, deve ser remunerado pelo consumidor mediante a aplicação, respectivamente, da tarifa de demanda ou TUSD nos postos tarifários correspondentes; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – é vedada a utilização exclusiva da rede, à exceção do trecho onde esteja conectada a carga a ser transferida;

IV – o investimento necessário à implementação do descrito no caput deve ser custeado integralmente pelo consumidor;

V – a implementação condiciona-se ao atendimento dos padrões técnicos estabelecidos pela distribuidora e à viabilidade do sistema elétrico onde se localizar a unidade consumidora, sendo vedada quando incorrer em prejuízo ao fornecimento de outras unidades consumidoras; e

VI – quando da implementação das condições previstas neste artigo, estas devem constar do contrato de uso do sistema de distribuição. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Seção XIII Do Atendimento aos Empreendimentos de Múltiplas Unidades Consumidoras e Empreendimentos de Interesse Social

(Redação dada pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

Art. 47. (Revogado pela REN ANEEL 823, de 10.07.2018)

Art. 48. A distribuidora não é responsável pelos investimentos necessários para a construção das obras de infraestrutura básica das redes de distribuição de energia elétrica destinados ao atendimento dos empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras, observadas as exceções e condições específicas previstas nos arts. 48-A e 48-B para a regularização fundiária urbana de interesse social e para os empreendimentos do Programa Minha Casa, Minha Vida – PMCMV. (Redação dada pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 1º A responsabilidade financeira pela implantação das obras de que trata o caput é do responsável pela implantação do empreendimento ou da regularização fundiária e inclui os custos: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – das obras do sistema de iluminação pública ou de iluminação das vias internas, conforme o caso, observando-se a legislação específica. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – das obras necessárias, em quaisquer níveis de tensão, para a conexão à rede de propriedade da distribuidora, observadas as condições estabelecidas nos §§ 3º a 5º deste artigo; e (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – dos postos de transformação necessários para o atendimento, ainda que em via pública, abrangendo todos os materiais necessários e a mão de obra, observados os critérios estabelecidos no §§ 1º e 2º do art. 43. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 2º O responsável pela implantação do empreendimento ou da regularização fundiária deve submeter o projeto elétrico para aprovação da distribuidora, contendo no mínimo as seguintes informações: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – cópia do projeto completo do empreendimento aprovado pela autoridade competente; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – licenças urbanísticas e ambientais, conforme estabelecido na legislação em vigor; e (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – demais informações técnicas necessárias para o projeto e dimensionamento da obra de conexão à rede existente, quando necessário. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º 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 estabelecidos no art. 32 e os critérios estabelecidos no §§ 1º e 2º do art. 43. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 4º Nos casos de empreendimento integrado à edificação, a distribuidora deve realizar para o orçamento da obra de conexão a proporcionalização de que tratam os §§ 3º e 4º do art. 43, considerando para o MUSD o somatório das demandas previstas em todas as unidades projetadas. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 5º O custo a ser imputado ao responsável pela implantação do empreendimento é a diferença positiva entre o orçamento da obra de conexão e o encargo de responsabilidade da distribuidora calculado conforme critérios estabelecidos no art. 43, utilizando para o MUSD o somatório das demandas das unidades já edificadas e com condições de apresentarem o pedido de ligação quando da realização do orçamento por parte da distribuidora ou, no caso de empreendimento integrado à edificação, o somatório das demandas previstas em todas as unidades projetadas. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 6º O atendimento a novas solicitações do interessado em empreendimentos que já possuam a rede de distribuição de energia elétrica integralmente implantada e incorporada pela distribuidora deve observar o disposto nesta resolução. (Redação dada pela REN ANEEL 670, de 14.07.2015)

§ 7º A responsabilidade pela infraestrutura para viabilizar o atendimento das solicitações de ligação de energia elétrica nas parcelas ainda não concluídas do empreendimento é do responsável pela implantação. (Redação dada pela REN ANEEL 670, de 14.07.2015) § 8º A distribuidora pode ser contratada pelo responsável pela implantação do empreendimento ou da regularização fundiária de que trata o caput para executar as obras de infraestrutura básica das redes de distribuição de energia elétrica. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 48-A Nos casos de regularização fundiária urbana de interesse social – Reurb-S, aplicável aos núcleos urbanos informais ocupados predominantemente por população de baixa renda, de que tratam a Lei nº 13.465/2017 e o Decreto nº 9.310/2018, deverão ser observados os seguintes procedimentos: (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 1º O Poder Público municipal ou distrital deverá encaminhar à distribuidora local: (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

I - ato que classifica a Reurb como de interesse social; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

II - levantamento planialtimétrico e cadastral, com georreferenciamento, em arquivo em formato digital, subscrito por profissional competente, acompanhado de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) ou Registro de Responsabilidade Técnica (RRT), com as unidades, as construções, o sistema viário, as áreas públicas, os acidentes geográficos e os demais elementos caracterizadores do núcleo a ser regularizado; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

III - planta do perímetro do núcleo urbano informal com demonstração das matrículas ou transcrições atingidas, quando for possível; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

IV - estudo preliminar das desconformidades e da situação jurídica, urbanística e ambiental; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

V - projeto urbanístico; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

VI - memoriais descritivos (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

VII - proposta de soluções para questões ambientais, urbanísticas e de reassentamento dos ocupantes, quando for o caso; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

VIII - estudo técnico para situação de risco, quando for o caso; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

IX - estudo técnico ambiental, quando for o caso; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

X – projeto da infraestrutura essencial relacionada ao serviço público de distribuição de energia, observadas as normas e padrões disponibilizados pela distribuidora local, assim como daquelas expedidas pelos órgãos oficiais competentes; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 2º A distribuidora poderá dispensar itens dispostos no § 1º, que não sejam imprescindíveis para sua análise. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 3º A distribuidora deve encaminhar ao Poder Público municipal ou distrital, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a apresentação ou reapresentação das informações de que trata o § 1º: (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

I – o resultado da análise do projeto da infraestrutura essencial e o respectivo prazo de validade, com eventuais ressalvas se houver e, ocorrendo reprovação, os motivos e as providências corretivas necessárias; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

II – o orçamento e o cronograma físico de implantação da infraestrutura essencial e das obras de conexão, observado o § 8º, considerando os critérios de mínimo dimensionamento técnico possível e menor custo global; e (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

III – outras informações julgadas necessárias. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 4º Caso a distribuidora opte por realizar obras com dimensões maiores do que as necessárias para o atendimento deverá arcar integralmente com o custo adicional. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 5º Cabe ao Poder Público competente custear ou executar a obra para implantação da infraestrutura essencial relacionada à rede de distribuição interna da Reurb-S e implantação da obra de conexão e, caso não o faça, deve notificar formalmente e justificadamente a distribuidora para que esta execute tais obras, ressalvado o disposto no § 7º e o previsto em legislação específica (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 6º A notificação de que trata o § 5º deve ser realizada na apresentação da documentação prevista no § 1º ou por ocasião do encaminhamento do Termo de Compromisso disposto no § 8º. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 7º Não são de responsabilidade da distribuidora quaisquer itens não previstos no objeto do seu contrato de concessão ou de permissão, a exemplo das instalações internas da unidade consumidora e das instalações relacionadas ao serviço público de iluminação pública ou de iluminação de vias internas, dentre outros (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 8º A distribuidora deverá assinar Termo de Compromisso para o cumprimento do cronograma elaborado no inciso II do §3º, mediante provocação do Poder Público competente. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 9º A contagem do prazo para a implementação das obras de responsabilidade da distribuidora somente se iniciará após a notificação prevista no §5º e a comunicação formal do Poder Público competente à distribuidora da realização do registro da Certidão de Regularização Fundiária (CRF) e do projeto de regularização fundiária aprovado da Reurb-S. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 10. A implementação das obras poderá ser suspensa nos casos previstos no art. 35. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§11. Após a implementação das obras a distribuidora deverá arcar com os custos de sua manutenção. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 12. Caso a implementação ou o custeio das obras de infraestrutura relacionadas às redes de distribuição de energia elétrica não tenham sido realizados pela distribuidora, deverá ser feita a incorporação na forma prevista no art. 50. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

Art. 48-B Nos empreendimentos operacionalizados com recursos advindos da integralização de cotas no Fundo de Arrendamento Residencial (FAR), na modalidade Empresas, e pelo Fundo de Desenvolvimento Social (FDS), na modalidade Entidades, ambas no âmbito do Programa Nacional de Habitação Urbana (PNHU), integrante do Programa Minha Casa, Minha Vida - PMCMV, de que tratam a Lei nº 11.977/2009 e o Decreto nº 7.499/2011, deverão ser observados os seguintes procedimentos: (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 1º A empresa ou entidade proponente deverá encaminhar à distribuidora local: (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

I - razão Social, CNPJ e endereço; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

II - localização e endereço do empreendimento; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

III – faixa de renda e modalidade de enquadramento no PMCMV; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

IV - levantamento planialtimétrico e cadastral, com georreferenciamento, em arquivo em formato digital, subscrito por profissional competente, acompanhado de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) ou Registro de Responsabilidade Técnica (RRT), com as unidades, as construções, o sistema viário, as áreas públicas, os acidentes geográficos e os demais elementos caracterizadores; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

V - projetos de arquitetura, incluindo urbanístico, de acessibilidade e de paisagismo aprovados; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

VI - licenciamentos requeridos pelas instâncias locais; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

VII - projeto da infraestrutura interna relacionada ao serviço público de distribuição de energia, observadas as normas e padrões disponibilizados pela distribuidora, assim como daquelas expedidas pelos órgãos oficiais competentes; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

VIII – cronograma de entrega do empreendimento, com o detalhamento das etapas, se houver. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 2º A distribuidora poderá dispensar itens previstos no §1º, que não sejam imprescindíveis para sua análise. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 3º A distribuidora deve encaminhar ao proponente, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a apresentação ou reapresentação das informações de que trata o §1º: (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

I – o resultado da análise do projeto da infraestrutura interna e o respectivo prazo de validade, com eventuais ressalvas se houverem e, ocorrendo reprovação, os motivos e as providências corretivas necessárias; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

II – a certidão de declaração de viabilidade, com vistas a subsidiar a elaboração do Relatório de Diagnóstico da Demanda por Equipamentos e Serviços Públicos e Urbanos (RDD) contendo, no mínimo: (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

a) a forma de conexão do empreendimento, incluindo informações relacionadas ao nível de tensão, subestação e circuitos que serão utilizados para a conexão; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

b) a avaliação de capacidade da rede de distribuição existente e demais equipamentos, indicando a obra de conexão necessária para viabilizar o atendimento da nova demanda, se necessária; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

c) o orçamento das obras de conexão necessárias, considerando os critérios de mínimo dimensionamento técnico possível e menor custo global; (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

d) o prazo para execução das obras de conexão. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

III – outras informações julgadas necessárias. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 4º Caso a distribuidora opte por realizar obras com dimensões maiores do que as necessárias para o atendimento deverá arcar integralmente com o custo adicional. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 5º Cabe ao Poder Público competente custear ou executar as obras de conexão e, caso não o faça, deve notificar formalmente e

justificadamente a distribuidora para que esta execute tais obras, ressalvado o disposto no §7º e previsto em legislação específica. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 6º A notificação de que trata o §5º deve ser realizada na apresentação da documentação prevista no §1º. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 7º Não são de responsabilidade da distribuidora a implantação e o custeio da infraestrutura das redes de distribuição de energia elétrica internas ao empreendimento e quaisquer itens não previstos no objeto do seu contrato de concessão ou de permissão, a exemplo das instalações internas da unidade consumidora e das instalações relacionadas ao serviço público de iluminação pública ou de iluminação de vias internas, dentre outros. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 8º A contagem do prazo para a implementação das obras de responsabilidade da distribuidora somente se iniciará após a notificação prevista no §5º e a comunicação feita pelo proponente sobre a habilitação da proposta do empreendimento pelo Ministério do Desenvolvimento Regional e a respectiva contratação pelas instituições financeiras, o que deve ser comprovado pela apresentação da portaria e da cópia do contrato. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 9º Havendo incompatibilidade entre o cronograma elaborado pela distribuidora para a obra de conexão e o cronograma de entrega do empreendimento, o proponente poderá optar pela execução direta da obra de conexão. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 10. Nos casos de que trata o §9º, a restituição devida ao proponente será o menor valor entre o comprovadamente gasto e o orçado de responsabilidade da distribuidora, atualizado com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, com prazo de devolução até o prazo em que a obra seria executada pela distribuidora. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

§ 11. A implementação das obras poderá ser suspensa nos casos previstos no art. 35. §12. Após a implementação das obras e a respectiva incorporação da rede de distribuição na forma prevista no art. 50, a distribuidora deverá arcar com os custos de sua manutenção. (Acrescentado pela REN ANEEL 889, de 30.06.2020)

Art. 49. Os bens e instalações referentes a redes de energia elétrica, implantados pelos responsáveis pelos empreendimentos ou regularização fundiária, com exceção das instalações destinadas a iluminação pública e das vias internas, conforme o caso, devem ser incorporados ao patrimônio da concessão ou permissão, na oportunidade de sua conexão ao sistema de distribuição da distribuidora, o que se caracteriza pela energização e instalação de equipamento de medição em unidade consumidora. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º A incorporação dos bens e instalações deverá ser feita de forma parcial e progressiva, quando tal procedimento for tecnicamente possível, conforme a necessidade de energização das redes para o atendimento a pedido de fornecimento de unidade consumidora localizada no empreendimento. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º A preservação da integridade das redes remanescentes, ainda não incorporadas ao patrimônio da concessão ou permissão, é obrigação do responsável pela implantação do empreendimento ou da regularização fundiária, desde que a referida rede não tenha sido energizada, conforme disposto no § 1º, ou, sendo energizada, incorra na situação disposta no art. 51 desta Resolução. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º Aplica-se imediatamente o disposto no caput às redes dos empreendimentos em que já existam unidades consumidoras conectadas ao sistema de propriedade da distribuidora e ainda não incorporadas ao patrimônio desta. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 4º A incorporação a que se refere o § 3º deve ser realizada no estado de funcionamento em que a rede elétrica se encontra, desde que já conectada ao sistema de distribuição, vedando-se a exigência de prévia reforma das respectivas instalações.

§ 5º As redes internas dos empreendimentos implantados na forma de condomínio horizontal podem ser construídas em padrões diferentes dos estabelecidos nas normas da distribuidora local, conforme opção formal prévia feita pelo responsável pela implantação do empreendimento e aprovada pela distribuidora, não sendo, neste caso, objeto da incorporação de que trata este artigo, observadas as disposições desta Resolução. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 6º Na situação prevista no § 5º, a distribuidora não será responsável pela manutenção e operação das referidas redes.

§ 7º Mediante solicitação formal, a distribuidora pode incorporar as redes referidas no § 5º, após a sua energização, desde que assuma integralmente a responsabilidade pela sua manutenção e operação e os responsáveis pelo empreendimento arquem com todo o ônus decorrente de qualquer adequação necessária às normas e padrões a que se referem a alínea "a" do inciso I do art. 27, inclusive as relacionadas ao sistema de medição. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 50. A incorporação de que trata o art. 49 deve ser feita de forma não onerosa, a título de doação, não ensejando qualquer indenização ao responsável pelo empreendimento ou aos adquirentes das unidades individuais, observadas as disposições do Manual de Contabilidade do Serviço Público de Energia Elétrica e do Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 51. Na hipótese de recusa por parte do responsável pela implantação ou dos adquirentes das unidades do empreendimento em permitir a incorporação, compete à distribuidora adotar as medidas legais e jurídicas para garantir o direito à incorporação das instalações ao respectivo ativo imobilizado em serviço, na qualidade de protetora dos interesses inerentes à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, originalmente de competência da União. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção XIV Do Fornecimento Provisório

Art. 52. A distribuidora pode atender, em caráter provisório, unidades consumidoras de caráter não permanente localizadas em sua área de concessão, sendo o atendimento condicionado à solicitação expressa do interessado e à disponibilidade de energia e potência.

§ 1º Para o atendimento de eventos temporários, tais como festividades, circos, parques de diversões, exposições, obras ou similares, devem ser observadas as condições a seguir:

I – são de responsabilidade do consumidor as despesas com a instalação e retirada de rede e ramais de caráter provisório, os custos dos serviços de ligação e de desligamento, bem como os reforços e melhoramentos necessários na rede existente, observados os §§ 1º e 2º do art. 43; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

II – a distribuidora pode exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado desses serviços e do consumo de energia elétrica ou da demanda de potência prevista, em até 3 (três) ciclos completos de faturamento, devendo realizar a cobrança ou a devolução de eventuais diferenças sempre que instalar os equipamentos de medição na unidade consumidora; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – devem ser considerados como despesa os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e os aplicados que não tenham viabilidade técnica de retirada, bem como os demais custos, tais como: mão-de-obra para instalação; retirada; ligação; desligamento e transporte. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 2º Para o atendimento de unidades consumidoras localizadas em assentamentos irregulares ocupados predominantemente por população de baixa renda, devem ser observadas as condições a seguir: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – deve ser realizado como forma de reduzir o risco de danos e acidentes a pessoas, bens ou instalações do sistema elétrico e de combater o uso irregular da energia elétrica;

II – a distribuidora executará as obras às suas expensas, ressalvado o disposto no § 8º do art. 47, devendo, preferencialmente, disponibilizar aos consumidores opções de padrões de entrada de energia de baixo custo e de fácil instalação; e

III - a distribuidora pode adotar soluções técnicas ou comerciais alternativas, mediante apresentação das devidas justificativas para avaliação e autorização prévia da ANEEL; e (Redação dada pela REN ANEEL 610, de 01.04.2014)

IV – existência de solicitação ou anuência expressa do poder público competente. (Incluído pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 3º Os consumidores atendidos na forma deste artigo devem ser previamente notificados, de forma escrita, do caráter provisório do atendimento e das condições técnicas e comerciais pertinentes, bem como da possibilidade de conversão do atendimento provisório em definitivo nos termos do §5º e, no caso do § 2º, da eventual necessidade de remoção da rede de distribuição de energia elétrica após a decisão final sobre a situação do assentamento. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 4º Os equipamentos de medição a serem instalados devem ser compatíveis com a aferição e o registro das grandezas de consumo de energia elétrica e demanda de potência, conforme o caso.

§ 5º O interessado poderá solicitar a conversão do fornecimento provisório em definitivo, devendo a distribuidora verificar a necessidade de restituir valores pagos a maior, aplicando os procedimentos descritos nos arts. 40 a 48, conforme o caso, no prazo de até 90 (noventa) dias da solicitação, com a devida atualização pelo IGP-M, considerando o orçamento à época, a carga, demanda e tarifas atuais, bem como a necessidade de obra adicional, custos de retirada não incorridos e aproveitamento da obra já realizada no atendimento provisório. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

Seção XV

Do Fornecedor a Título Precário

Art. 53. A distribuidora pode atender, a título precário, unidades consumidoras localizadas em outra área de concessão ou permissão, desde que se cumpram as condições a seguir:

I – o atendimento seja justificado técnica e economicamente;

II – a decisão econômica se fundamente no critério do menor custo global;

III – a existência de acordo entre as distribuidoras, contendo todas as condições comerciais e técnicas cabíveis, observados os procedimentos e padrões da distribuidora que prestar o atendimento;

IV – os contratos firmados para unidades consumidoras do grupo A devem ter prazo de vigência não superior a 12 (doze) meses, podendo ser automaticamente prorrogados; e

V – a tarifa a ser aplicada deve ser aquela homologada para a distribuidora que prestar o atendimento.

§ 1º A distribuidora que prestar o atendimento a título precário deve remeter cópia do acordo contendo as condições ajustadas à ANEEL, em até 30 (trinta) dias de sua celebração. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º Quando a distribuidora titular da área de concessão ou permissão assumir o atendimento da unidade consumidora, conforme estabelecido em acordo, deve observar que:

I – não haverá ônus para o consumidor em função de eventuais adequações necessárias; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – é vedada a realização do atendimento por meio do uso ou compartilhamento das instalações de outra distribuidora ou cooperativa de eletrificação rural;

III – os consumidores atendidos a título precário devem ser previamente notificados de forma escrita, específica e com entrega comprovada, sendo-lhes prestadas todas as informações atinentes à mudança das tarifas, indicadores, prazos e demais orientações comerciais e técnicas cabíveis; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

IV – após notificados os consumidores, a mudança de atendimento de todas as unidades consumidoras atendidas pelo mesmo alimentador deve ser efetivada no maior prazo obtido entre:

a) 180 (cento e oitenta) dias; ou

b) a maior vigência contratual remanescente referente às unidades consumidoras do grupo

A.

V – quando ocorrer solicitação de fornecimento no decurso do prazo da assunção do atendimento pela distribuidora titular, na mesma região geoeletrica, o atendimento a título precário e a notificação estão sujeitos ao previsto neste parágrafo, assim como o prazo limite para a efetivação da mudança de atendimento.

§ 3º O disposto neste artigo aplica-se, no que couber, à regularização de áreas concedidas e permitidas.

CAPÍTULO III-A DAS TARIFAS, CLASSES E DOS BENEFÍCIOS TARIFÁRIOS

(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Seção I Das Tarifas de Aplicação

(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-A. Pela prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica a distribuidora deve cobrar as tarifas homologadas pela ANEEL nos processos tarifários. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 1º É vedado à distribuidora cobrar dos usuários, sob qualquer pretexto, valores de tarifas superiores àquelas homologados pela ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 2º As tarifas homologadas pela ANEEL deverão ser reduzidas quando de sua aplicação pelas distribuidoras nas situações em que houver a previsão legal de benefícios tarifários relacionados à prestação do serviço público. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 3º É facultado à distribuidora cobrar tarifas inferiores às tarifas homologadas pela ANEEL, desde que as reduções de receita não impliquem pleitos compensatórios posteriores quanto à Recuperação do Equilíbrio Econômico-Financeiro, devendo ser observadas as disposições da Seção XII deste Capítulo. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 4º As tarifas devem ser aplicadas de acordo com o tipo de usuário, o grupo e subgrupo, classe e subclasse e a modalidade tarifária a que estiver enquadrada a unidade consumidora, observadas as disposições deste Capítulo. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 5º Para fins de aplicação tarifária, as unidades consumidoras devem ser classificadas de acordo com a atividade comprovadamente exercida, a finalidade de utilização da energia elétrica e o atendimento aos critérios para enquadramento previstos neste Capítulo e na legislação, em uma das seguintes classes tarifárias: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I - residencial; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II - industrial; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

III - comércio, serviços e outras atividades; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

IV - rural; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

V - poder público; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

VI - iluminação pública; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

VII - serviço público; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

VIII - consumo próprio. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 6º Os critérios estabelecidos neste Capítulo têm o objetivo exclusivo de aplicação tarifária, e independem da existência de outros parâmetros para a aplicação das alíquotas tributárias. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 7º Quando houver mais de uma atividade na mesma unidade consumidora sua classificação deve corresponder àquela que apresentar a maior parcela da carga instalada, observado o disposto no §2º do art. 53-O e no parágrafo único do art. 53-Q. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 8º No período de vigência da Bandeira Tarifária Amarela ou Vermelha, de que trata a Resolução Normativa nº 547/2013 e o Submódulo 6.8 dos Procedimentos de Regulação Tarifária – PRORET, deverá ser adicionada à Tarifa de Energia – TE de aplicação o correspondente valor fixado pela ANEEL em ato específico. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 9º Incide sobre o valor adicional da Bandeira Tarifária Amarela ou Vermelha o benefício tarifário previsto nos arts. 53-E e 53-L. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 10º Os demais benefícios tarifários previstos nesse Capítulo não incidem sobre o valor do adicional da Bandeira Tarifária Amarela ou Vermelha. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Seção II Dos Benefícios Tarifários (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-B As tarifas homologadas pela ANEEL deverão ser reduzidas quando de sua aplicação aos consumidores e demais usuários do serviço público quando houver a previsão legal de benefícios tarifários, ou, conforme Seção XII deste Capítulo, quando o benefício tarifário for concedido de forma voluntária pelas distribuidoras. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 1º Os benefícios tarifários tratados nesta Resolução não excluem outros previstos ou que venham a ser instituídos pela legislação. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 2º O custeio dos benefícios tarifários tratados neste Capítulo, com exceção dos previstos na Seção XII, é realizado pela Conta de Desenvolvimento Energético – CDE, com o respectivo direito das distribuidoras ao reembolso, de acordo com a metodologia estabelecida nos Procedimentos de Regulação Tarifária – PRORET, sendo tais benefícios destinados às seguintes finalidades: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

19.12.2017)

I - subvenção econômica destinada à modicidade da tarifa de fornecimento de energia elétrica aos consumidores finais integrantes da Subclasse Residencial Baixa Renda, conforme Seção III deste Capítulo; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II – reduções nas tarifas de uso dos sistemas elétricos de distribuição e nas tarifas de energia elétrica, Seções VI, IX e XI deste Capítulo. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 3º É vedada a aplicação cumulativa dos benefícios tarifários previstos neste Capítulo, exceto os tratados no §1º do art. 53-L e os concedidos de forma voluntária pelas distribuidoras. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 4º Aos consumidores do grupo A com opção de faturamento pelo grupo B devem ser aplicados os benefícios tarifários do grupo B. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Seção III Da Classe Residencial e da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE

(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-C Na classe residencial enquadram-se as unidades consumidoras com fim residencial, com exceção dos casos previstos no inciso III do art. 53-J, considerando-se as seguintes subclasses: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I – residencial; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II – residencial baixa renda; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

III – residencial baixa renda indígena; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

IV – residencial baixa renda quilombola; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

V – residencial baixa renda benefício de prestação continuada da assistência social – BPC; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

VI – residencial baixa renda multifamiliar. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-D Para a classificação nas subclasses residencial baixa renda, com fundamento na Lei nº 12.212, de 2010, as unidades consumidoras devem ser utilizadas por: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I – família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – Cadastro Único, com renda familiar mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nacional; ou (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II – idosos com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais ou pessoas com deficiência, que recebam o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social – BPC, nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993; ou (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

III – família inscrita no Cadastro Único com renda mensal de até 3 (três) salários mínimos, que tenha portador de doença ou deficiência (física, motora, auditiva, visual, intelectual e múltipla) cujo tratamento, procedimento médico ou terapêutico requeira o uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 1º A classificação nas subclasses residencial baixa renda indígena e quilombola somente será realizada se houver o atendimento ao disposto nos incisos I ou II do caput e a condição de indígena e quilombola da família estiver caracterizada no Cadastro Único. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 2º A data da última atualização cadastral no Cadastro Único deve ser de até 2 (dois) anos, a ser verificada no ato de concessão da TSEE. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 3º Cada família terá direito ao benefício da TSEE em apenas uma unidade consumidora, sendo que, caso seja detectada duplicidade no recebimento da TSEE, a família perderá o benefício em todas as unidades consumidoras. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 4º A classificação de que trata o caput independe da unidade consumidora estar sob a titularidade das pessoas de que tratam os incisos I, II ou III. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 5º O endereço constante do Cadastro Único ou do cadastro de beneficiários do BPC deve estar localizado na área de concessão ou permissão da distribuidora, salvo nas situações de fornecimento a título precário de que trata o art. 53. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 6º Ao deixar de utilizar a unidade consumidora a família deve informar à distribuidora, que fará as devidas alterações cadastrais. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 7º Para enquadramento no inciso III do caput, conforme disposições da Portaria Interministerial MME/MS nº 630, de 2011, o responsável pela unidade consumidora ou o próprio portador da doença ou com deficiência deverá apresentar à distribuidora relatório e atestado subscrito por profissional médico, que deverá certificar a situação clínica e de saúde do morador portador da doença ou com deficiência, bem como a previsão do período de uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica e, ainda, as seguintes informações: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I - Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde - CID; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II - número de inscrição do profissional médico responsável no Conselho Regional de Medicina - CRM; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

III - descrição dos aparelhos, equipamentos ou instrumentos utilizados na residência que, para o seu funcionamento, demandem consumo de

energia de elétrica; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

IV - número de horas mensais de utilização de cada aparelho, equipamento ou instrumento; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

V - endereço da unidade consumidora; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

VI - Número de Inscrição Social – NIS; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

VII - homologação pela Secretaria Municipal ou Distrital de Saúde, no caso em que o profissional médico não atue no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS ou em estabelecimento particular conveniado. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 8º Nos casos do parágrafo anterior, em que houver necessidade de prorrogação do período previsto no relatório médico ou atestado, o responsável pela unidade consumidora ou o portador da doença ou com deficiência deverá solicitar novos relatório e atestado médico para manter o benefício. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 9º O responsável pela unidade consumidora ou o portador da doença ou com deficiência deverá permitir o acesso de profissional de saúde designado pela Secretaria Municipal ou Distrital de Saúde e de representante da distribuidora de energia elétrica ao local de instalação dos aparelhos, equipamentos ou instrumentos, durante o horário comercial, sob pena da extinção do benefício, após devido processo administrativo. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 10 Nos casos em que o relatório e o atestado subscrito por profissional médico não contenha a especificação do prazo para o uso continuado dos aparelhos ou o prazo seja indeterminado, o enquadramento no inciso III do caput deve ser indeferido. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 11 Nos casos em que o relatório e o atestado subscrito por profissional médico indicarem prazo superior a 1 (um) ano, recomenda-se que a distribuidora promova, no mínimo a cada dois anos, de forma articulada com a Secretaria Municipal ou Distrital de Saúde, as ações previstas no §9º. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-E Para a subclasse residencial aplicam-se as tarifas das modalidades do subgrupo B1, enquanto para as subclasses residencial baixa renda aplicam-se as tarifas das modalidades do subgrupo B1, subclasse Baixa Renda. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 1º As subclasses residencial baixa renda tem direito ao benefício tarifário de redução da tarifa aplicável, de acordo com a parcela do consumo de energia, conforme percentuais apresentados a seguir: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I – subclasses baixa renda e baixa renda benefício de prestação continuada da assistência social – BPC: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Parcela do consumo de energia elétrica	TUSD R\$/MWh	TE R\$/MWh	Tarifa para aplicação da redução
0 a 30 kWh	65%	65%	B1 subclasse baixa renda
de 31 kWh a 100 kWh	40%	40%	
de 101 kWh a 220 kWh	10%	10%	
a partir de 221 kWh	0%	0%	

II – subclasses baixa renda indígena e quilombola: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Parcela do consumo de energia elétrica	TUSD R\$/MWh	TE R\$/MWh	Tarifa para aplicação da redução
0 a 50 kWh	100%	100%	B1 subclasse baixa renda
de 51 kWh a 100 kWh	40%	40%	
de 101 kWh a 220 kWh	10%	10%	
a partir de 221 kWh	0%	0%	

§ 2º Em habitações multifamiliares, caracterizadas pela existência de um único medidor de energia e mais de uma família, a redução tarifária deve ser aplicada multiplicando-se cada limite das parcelas de consumo dos incisos do §1º pelo número de famílias que atendam aos critérios de enquadramento. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Seção IV Da Classe Industrial

(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-F Na classe industrial enquadram-se as unidades consumidoras em que seja desenvolvida atividade industrial, conforme definido na Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE, assim como o transporte de matéria-prima, insumo ou produto resultante do seu processamento, caracterizado como atividade de suporte e sem fim econômico próprio, desde que realizado de forma integrada fisicamente à unidade consumidora industrial, ressalvados os casos previstos no inciso V do art. 53-J. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-G Para a classe industrial aplicam-se as tarifas homologadas pela ANEEL para o Grupo A e, para o Grupo B as tarifas homologadas

do subgrupo B3. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Seção V **Da Classe Comercial, Serviços e outras atividades**

(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-H Na classe comercial, serviços e outras atividades enquadram-se as unidades consumidoras onde sejam desenvolvidas as atividades de prestação de serviços e demais não previstas nas demais classes, dividindo-se nas seguintes subclasses: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I – comercial; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II – serviços de transporte, exceto tração elétrica; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

III – serviços de comunicações e telecomunicações; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

IV – associação e entidades filantrópicas; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

V – templos religiosos; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

VI – administração condominial: iluminação e instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

VII – iluminação em vias: solicitada por quem detenha concessão ou autorização para administração de vias de titularidade da União ou dos Estados; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

VIII – semáforos, radares e câmeras de monitoramento de trânsito, solicitados por quem detenha concessão ou autorização para controle de trânsito; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

IX – outros serviços e outras atividades. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-I Para a classe comercial, serviços e outras atividades aplicam-se as tarifas homologadas pela ANEEL para o Grupo A e, para o Grupo B as tarifas homologadas do subgrupo B3. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Seção VI **Da Classe Rural e das Atividades de Irrigação e Aquicultura**

(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-J Na classe rural, com fundamento na Lei nº 10.438, de 2002, no Decreto nº 62.724, de 1968 e no Decreto nº 7.891, de 2013, enquadram-se as unidades consumidoras que desenvolvam as atividades dispostas nas seguintes subclasses: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I - agropecuária rural: localizada na área rural, onde seja desenvolvida atividade relativa à agropecuária, classificada nos grupos 01.1 a 01.6 da CNAE, inclusive o beneficiamento ou a conservação dos produtos agrícolas oriundos da mesma propriedade e o fornecimento para: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

a) instalações elétricas de poços de captação de água, para atender finalidades de que trata este inciso, desde que não haja comercialização da água; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

b) serviço de bombeamento de água destinada à atividade de irrigação. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II – agropecuária urbana: localizada na área urbana, onde sejam desenvolvidas as atividades do inciso I, observados os seguintes requisitos: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017) a) a carga instalada na unidade consumidora deve ser predominantemente destinada à atividade agropecuária, exceto para os casos de agricultura de subsistência; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

b) o titular da unidade consumidora deve possuir registro de produtor rural expedido por órgão público ou outro documento hábil que comprove o exercício da atividade agropecuária. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017) III – residencial rural: localizada na área rural, com fim residencial, utilizada por trabalhador rural ou aposentado nesta condição; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

IV – cooperativa de eletrificação rural: localizada em área rural, que detenha a propriedade e opere instalações de energia elétrica de uso privativo de seus associados, cujas cargas se destinem ao desenvolvimento de atividade classificada como rural nos termos deste artigo, observada a legislação e os regulamentos aplicáveis; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

V - agroindustrial: indústrias de transformação ou beneficiamento de produtos advindos diretamente da agropecuária, mesmo que oriundos de outras propriedades, independentemente de sua localização, desde que a potência nominal total do transformador seja de até 112,5 kVA; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

VI – serviço público de irrigação rural: localizado na área rural em que seja desenvolvida a atividade de irrigação e explorado por entidade pertencente ou vinculada à Administração Direta, Indireta ou Fundações de Direito Público da União, dos Estados, Distrito Federal ou dos Municípios; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

VII – escola agrotécnica: estabelecimento de ensino direcionado à agropecuária, localizado na área rural, sem fins lucrativos e explorada por entidade pertencente ou vinculada à Administração Direta, Indireta ou Fundações de Direito Público da União, dos Estados, Distrito Federal ou dos Municípios. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

VIII – aquicultura: independente de sua localização, onde seja desenvolvida atividade de cultivo de organismos cujo ciclo de vida em condições naturais se dá total ou parcialmente em meio aquático, disposta no grupo 03.2 da CNAE, sendo que o titular da unidade consumidora deve possuir registro de produtor rural expedido por órgão público, registro ou licença de aquicultor, exceto para aquicultura com fins de subsistência. (Incluído pela

Art. 53-K As unidades consumidoras classificadas na classe rural têm direito ao benefício de redução da tarifa aplicável nos percentuais das tabelas a seguir: (Redação dada pela REN ANEEL 868, de 17.12.2019)

a) Grupo A, subclasse cooperativa de eletrificação rural: (Incluída pela REN ANEEL 868, de 17.12.2019)

Redução na TUSD e TE (%)						Tarifa para aplicação da redução
Até 2018	2019	2020	2021	2022	A partir de 2023	modalidades tarifárias azul e verde
30	24	18	12	6	0	

b) Grupo A, demais subclasses: (Incluída pela REN ANEEL 868, de 17.12.2019)

Redução na TUSD e TE (%)						Tarifa para aplicação da redução
Até 2018	2019	2020	2021	2022	A partir de 2023	modalidades tarifárias azul e verde
10	8	6	4	2	0	

c) Grupo B, subclasse Serviço Público de Irrigação: (Incluída pela REN ANEEL 868, de 17.12.2019)

Redução na TUSD e TE (%)						Tarifa para aplicação da redução
Até 2018	2019	2020	2021	2022	A partir de 2023	B1 subclasse Residencial
40	32	24	16	8	0	

d) Grupo B, demais subclasses: (Incluída pela REN ANEEL 868, de 17.12.2019)

Redução na TUSD e TE (%)						Tarifa para aplicação da redução
Até 2018	2019	2020	2021	2022	A partir de 2023	B1 subclasse Residencial
30	24	18	12	6	0	

§ 1º Para as distribuidoras em que a redução na tarifa aplicável no processo tarifário de 2018 é diferente do disposto nas tabelas acima, devido a aplicação da transição prevista no Submódulo 7.3 dos Procedimentos de Regulação Tarifária, a redução deverá ser feita à razão de vinte por cento ao ano sobre os valores de 2018, até que a alíquota seja zero em 2023. (Incluído pela REN ANEEL 868, de 17.12.2019)

§ 2º A aplicação do novo percentual dos subsídios em cada ano deve ser feita a partir da homologação dos respectivos reajustes ou procedimentos ordinários de revisão tarifária de cada distribuidora, mantendo-se até esta data a aplicação do percentual do ano anterior. (NR) (Incluído pela REN ANEEL 868, de 17.12.2019)

Art. 53-L. As unidades consumidoras da classe rural também têm direito, conforme disposições da Portaria MINFRA nº 45, de 1992, da Lei nº 10.438, de 2002 e do Decreto nº 7.891, de 2013, ao benefício tarifário de redução nas tarifas aplicáveis ao consumo destinado às atividades de irrigação e de aquicultura desenvolvidas em um período diário contínuo de 8h30m (oito horas e trinta minutos), de acordo com os seguintes percentuais: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I - Nordeste e demais municípios da área de atuação da Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE, conforme o art. 2º do Anexo I do Decreto nº 6.219, de 2007. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Grupo	TUSD R\$/kW	TUSD R\$/MWh	TE R\$/MWh	Tarifa para aplicação da redução
A	0%	90%	90%	tarifas das modalidades tarifárias azul e verde
B	—	73%	73%	B1 (após aplicação do benefício da classe rural)

(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II - Norte, Centro-Oeste e demais Municípios do Estado de Minas Gerais. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Grupo	TUSD R\$/kW	TUSD R\$/MWh	TE R\$/MWh	Tarifa para aplicação da redução
A	0%	80%	80%	tarifas das modalidades tarifárias azul e verde
B	—	67%	67%	B1 (após aplicação do benefício da classe rural)

III – demais Regiões: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Grupo	TUSD R\$/kW	TUSD R\$/MWh	TE R\$/MWh	Tarifa para aplicação da redução
A	0%	70%	70%	tarifas das modalidades tarifárias azul e verde
B	—	60%	60%	B1 (após aplicação do benefício da classe rural)

§ 1º Para as unidades consumidoras do grupo B os benefícios tarifários previstos neste artigo devem ser concedidos após a aplicação dos benefícios tarifários da classe rural, sendo vedada a aplicação cumulativa para o Grupo A. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 2º Faculta-se a distribuidora o estabelecimento de escala de horário para início, mediante acordo com o respectivo consumidor, garantido o horário de 21h30 min às 6h do dia seguinte. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 3º As distribuidoras poderão acordar a ampliação do desconto de que trata o caput deste artigo em até 40 (quarenta) horas semanais, no âmbito das políticas estaduais de incentivo à irrigação e à aquicultura, vedado o custeio desse desconto adicional por meio de repasse às tarifas de energia elétrica ou por meio de qualquer encargo incidente sobre as tarifas de energia elétrica. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 4º A ampliação das horas semanais de desconto tarifário não poderá comprometer a segurança do atendimento ao mercado de energia elétrica e a garantia física das usinas hidroelétricas. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 5º Para unidade consumidora classificada como cooperativa de eletrificação rural, o benefício tarifário incide sobre o somatório dos consumos de energia elétrica nas unidades dos cooperados, verificados no período estabelecido, cabendo à cooperativa fornecer os dados necessários para a distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 6º O benefício tarifário de que trata este artigo depende da comprovação pelo consumidor da existência do licenciamento ambiental e da outorga do direito de uso de recursos hídricos, quando exigido em legislação federal, estadual, distrital ou municipal específica. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 7º A aplicação dos benefícios tarifários previstos neste artigo aplicam-se exclusivamente para as seguintes cargas: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I – aquicultura: cargas específicas utilizadas no bombeamento para captação de água e dos tanques de criação, no berçário, na aeração e na iluminação nesses locais; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II - irrigação: cargas específicas utilizadas no bombeamento para captação de água e adução, na injeção de fertilizantes na linha de irrigação, na aplicação da água no solo mediante o uso de técnicas específicas e na iluminação dos locais de instalação desses equipamentos. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Seção VII
Da Classe Poder Público
(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-M. Na classe poder público enquadram-se as unidades consumidoras de responsabilidade de consumidor que seja pessoa jurídica de direito público, independentemente da atividade desenvolvida, incluindo a iluminação em vias e semáforos, radares e câmeras de monitoramento de trânsito, exceto aqueles classificáveis como serviço público de irrigação rural, escola agrotécnica, iluminação pública e serviço público, subdividindo-se nas seguintes subclasses: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I – poder público federal; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II – poder público estadual ou distrital; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

III – poder público municipal. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-N. Para a classe poder público aplicam-se as tarifas homologadas pela ANEEL para o Grupo A e, para o Grupo B, as tarifas homologadas do subgrupo B3. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Seção VIII
Da Classe Iluminação Pública
(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-O. Na classe iluminação pública enquadram-se as unidades consumidoras destinadas exclusivamente para a prestação do serviço público de iluminação pública, de responsabilidade do Poder Público Municipal ou Distrital, ou ainda daquele que receba essa delegação, com o objetivo de iluminar: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I - vias públicas destinadas ao trânsito de pessoas ou veículos, tais como ruas, avenidas, logradouros, caminhos, passagens, passarelas, túneis, estradas e rodovias; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II - bens públicos destinados ao uso comum do povo, tais como abrigos de usuários de transportes coletivos, praças, parques e jardins, ainda que o uso esteja sujeito a condições estabelecidas pela administração, inclusive o cercamento, a restrição de horários e a cobrança. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 1º Não se inclui na classe iluminação pública o fornecimento que tenha por objetivo: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I - qualquer forma de publicidade e propaganda; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II - a realização de atividades que visem a interesses econômicos; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

III - a iluminação das vias internas de condomínios; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

IV - o atendimento a semáforos, radares e câmeras de monitoramento de trânsito. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 2º As cargas relativas à iluminação pública devem ser separadas das demais cargas com vistas a possibilitar a aplicação tarifária correspondente, mediante a instalação de medição exclusiva ou pela estimativa do consumo. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-P. Para a classe iluminação pública aplicam-se as tarifas homologadas pela ANEEL para o Grupo A e, para o Grupo B, as tarifas homologadas do subgrupo B4a. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Seção IX
Da Classe Serviço Público
(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-Q. Na classe serviço público enquadram-se as unidades consumidoras que se destinem, exclusivamente, ao fornecimento para motores, máquinas e cargas essenciais à operação de serviços públicos de água, esgoto, saneamento e tração elétrica urbana ou ferroviária, explorados diretamente pelo Poder Público ou mediante concessão ou autorização, considerando-se as seguintes subclasses: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I – tração elétrica; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II – água, esgoto e saneamento. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Parágrafo único. As cargas relativas às classes serviço público devem ser separadas das demais cargas com vistas a possibilitar a aplicação tarifária correspondente, mediante a instalação de medição exclusiva. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-R. As unidades consumidoras classificadas na subclasse água, esgoto e saneamento, conforme disposições do Decreto nº 7.891, de 2013, têm direito ao benefício de redução nas tarifas aplicáveis, nos percentuais da tabela a seguir: (Redação dada pela REN ANEEL 868, de 17.12.2019)

Grupo	Redução % na TUSD e TE						Tarifa para aplicação da redução
	Até 2018	2019	2020	2021	2022	A partir de 2023	
A	15,0	12,0	9,0	6,0	3,0	0	modalidades tarifárias azul e verde
B	15,0	12,0	9,0	6,0	3,0	0	B3

Parágrafo único. A aplicação do novo percentual dos subsídios em cada ano deve ser feita a partir da homologação dos respectivos reajustes ou procedimentos ordinários de revisão tarifária de cada distribuidora, mantendo-se até esta data a aplicação do percentual do ano anterior. (NR) (Incluído pela REN ANEEL 868, de 17.12.2019)

Art. 53-S. Para a subclasse tração elétrica aplicam-se as tarifas homologadas pela ANEEL para o Grupo A e, para o Grupo B, as tarifas homologadas do subgrupo B3. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Seção X
Da Classe Consumo Próprio
(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-T. Na classe consumo próprio enquadram-se as unidades consumidoras de titularidade das distribuidoras, devendo ser aplicadas as tarifas homologadas pela ANEEL para o Grupo A e, para o Grupo B, as tarifas homologadas do subgrupo B3, subdividindo-se nas seguintes subclasses: (Redação dada pela REN ANEEL 819, de 19.06.2018)

I – estação de recarga de veículos elétricos; e (Incluído pela REN ANEEL 819, de 19.06.2018)

II – outras atividades. (Incluído pela REN ANEEL 819, de 19.06.2018)

Seção XI
Do consumo e geração por fontes incentivadas
(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-U. A redução na tarifa de uso do sistema de distribuição incidente na produção e no consumo da energia comercializada por empreendimento enquadrado no §1º do art. 26 da Lei nº 9.427, de 1996, deve ser realizada de acordo com o disposto na Resolução Normativa nº 77, de 2004, observado o quadro a seguir: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Grupo	TUSD R\$/kW	TUSD R\$/MWh	TE R\$/MWh	Tarifa para aplicação da redução
Consumidor livre – fonte incentivada	0 a 100%	0%	0%	modalidade tarifária azul: TUSD DEMANDA (R\$/kW)
Consumidor livre – fonte incentivada	0 a 100%	0 a 100%	0%	modalidade tarifária verde: TUSD DEMANDA (R\$/kW) E TUSD ENERGIA PONTA (R\$/MWh) DEDUZINDO-SE A TUSD ENERGIA FORA PONTA (R\$/MWh)
Geração – fonte incentivada	50 a 100%	---	---	modalidade Geração

(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Seção XII
Da concessão voluntária de benefícios tarifários
(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-V. Faculta-se a distribuidora a concessão voluntária de benefícios tarifários, sem prejuízo daqueles previstos em lei, que tenham por objetivo uma ou mais das seguintes condições: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I – gestão das perdas não técnicas ou da inadimplência do consumidor; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II – gestão do consumo ou incentivo ao uso eficiente da rede de distribuição; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

III – gestão de custos operacionais; ou (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

IV – fornecimento de energia elétrica temporária, conforme regulamentação específica. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 1º A distribuidora somente poderá dispensar tratamento tarifário diferenciado a unidades consumidoras que se distingam em uma ou mais das seguintes categorias: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I – classe de consumo; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II – subgrupo de tensão; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

III – modalidade tarifária, ou (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

IV – modalidade de faturamento. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 2º As regras e as condições para adesão ao benefício tarifário devem ser estabelecidas pelas distribuidoras e abranger todas as unidades consumidoras que estão ou venham estar na mesma situação. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 3º Os benefícios tarifários concedidos não devem implicar pleitos financeiros compensatórios e comprometer o equilíbrio econômico-financeiro da concessão ou permissão. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 4º As condições dispostas nos incisos I e II do caput podem abranger áreas geográficas, alimentadores ou subestações, desde que o critério estabelecido permita que o benefício tarifário seja aplicado a todas as localidades de mesmas características, ao mesmo tempo ou em etapas, de acordo com cronograma elaborado e divulgado pela distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 5º A distribuidora poderá considerar condições distintas daquelas elencadas nos incisos do caput mediante avaliação e autorização da ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 6º Os consumidores devem ser informados por meio definido pela distribuidora, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias do início da aplicação do benefício tarifário, sobre o objetivo da medida, os requisitos para adesão ou enquadramento automático e o prazo de validade, conforme determinados pela distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 7º Os benefícios tarifários com validade indeterminada podem ser interrompidos pela distribuidora, desde que informado ao consumidor com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 8º As disposições contidas neste artigo não contemplam benefícios não tarifários que possam vir a ser ofertados pela distribuidora, sendo-lhe facultado definir as regras e os critérios de elegibilidade mediante ampla divulgação aos consumidores potencialmente elegíveis. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Seção XIII **Da Classificação, Concessão e Manutenção dos Benefícios Tarifários**

(Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-W. A classificação da unidade consumidora nas classes previstas no art. 53-A ocorrerá: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I – a pedido do consumidor, desde que atendidos os critérios para o enquadramento; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II – pela verificação da distribuidora que a unidade consumidora atende aos requisitos para enquadramento mais benéfico ao consumidor, independentemente da solicitação; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

III – pela perda das condições para o enquadramento vigente, incluindo o disposto no art. 53-X. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 1º Para solicitação da classificação o interessado deve apresentar ou atualizar, quando necessário: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I – informações e documentação previstas no art. 27, alíneas “c”, “f”, “g” e “h”; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II – número ou código da unidade consumidora, quando existente; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

III - número de identificação social – NIS e/ou o Código Familiar no Cadastro Único ou o Número do Benefício – NB quando do recebimento do Benefício de Prestação Continuada – BPC, nos casos de solicitação da TSEE; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

IV – documentação obrigatória para a concessão do benefício tarifário, quando for o caso. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 2º O pedido de que trata o §1º pode ser realizado no momento da solicitação de fornecimento inicial ou, a qualquer tempo, não gerando, entretanto, o direito de o consumidor receber ou a obrigação de pagar quaisquer valores pelo período em que vigorou a classificação anterior, salvo nas hipóteses previstas na regulamentação. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 3º A distribuidora deve analisar todos os elementos de caracterização da unidade consumidora para o enquadramento na classe a que o consumidor tiver direito, incluindo as informações e a documentação apresentada pelo solicitante. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 4º Caso o consumidor tenha direito a mais de uma classificação deverá escolher em qual deseja ser enquadrado no momento do pedido de que trata o §1º. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 5º O prazo para a distribuidora realizar a análise e informar o resultado ao solicitante, contados a partir da solicitação, é de 5 (cinco) dias úteis ou, quando houver necessidade de visita técnica à unidade consumidora, de 15 (quinze) dias. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 6º O prazo do §5º fica suspenso enquanto houver indisponibilidade dos sistemas de consulta necessários para a análise da solicitação do enquadramento. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 7º A classificação deve ocorrer no ciclo de faturamento subsequente ao da análise realizada pela distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 8º O consumidor tem o prazo de até 90 (noventa) dias para reclamar da classificação efetuada pela distribuidora devendo, após este prazo, eventual reclamação ser tratada como novo pedido de classificação. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 9º Quando a classificação da unidade consumidora implicar alteração da tarifa homologada aplicável, a distribuidora deve inserir mensagem na fatura de energia elétrica em que se efetivar a nova classificação. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 10. Quando se tratar de unidade consumidora do Grupo A, o consumidor deve ser informado, adicionalmente, sobre a necessidade de celebrar aditivo contratual. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 12 As disposições deste artigo não se aplicam ao benefício tarifário previsto no art. 53-U. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

Art. 53-X. A perda do benefício tarifário e a reclassificação da unidade consumidora ocorrerão: (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

I – pela verificação do não atendimento aos critérios exigíveis para o recebimento do benefício tarifário; (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

II – pela repercussão no benefício motivada pela situação cadastral da família ser incompatível com sua permanência na TSEE, conforme procedimentos do Ministério do Desenvolvimento Social – MDS e ANEEL; e (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

III – pela ação de revisão cadastral realizada pela distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 1º Para fins do inciso II, a distribuidora deve enviar os dados provenientes do sistema de faturamento das unidades consumidoras classificadas nas subclasses residencial baixa renda de acordo com as instruções e periodicidade definidas pela ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 2º A ação de revisão cadastral prevista no inciso III deve ser realizada pela distribuidora a cada três anos contados da data de concessão do benefício ou da última atualização, de modo a se verificar a continuidade do atendimento aos critérios para o enquadramento, com exceção dos benefícios tarifários relacionados à TSEE e os previstos no art. 53-U. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 3º O prazo para o aviso ao consumidor da necessidade de revisão cadastral de que trata o §2º deve ser de no mínimo 6 (seis) meses antes do vencimento do prazo de renovação do benefício tarifário, período em que o consumidor deverá reapresentar à distribuidora o pedido para concessão do benefício, no mesmo formato estabelecido no art. 53-W, sendo que em caso de não manifestação do consumidor ou de não atendimento aos critérios o benefício tarifário deverá ser cancelado e a classificação alterada. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 4º Durante os procedimentos de que tratam os incisos II e III do caput, a distribuidora deve incluir mensagem na fatura de energia notificando o consumidor sobre a necessidade de realizar a revisão cadastral, conforme instruções da ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 5º No ciclo de faturamento em que ocorrer a perda do benefício tarifário a distribuidora deve incluir mensagem na fatura informando o motivo, conforme orientações da ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

§ 6º A retirada do benefício deve ocorrer até o ciclo de faturamento subsequente ao que se verificar o não atendimento aos critérios de elegibilidade para a aplicação dos benefícios tarifários. (NR) (Incluído pela REN ANEEL 800, de 19.12.2017)

CAPÍTULO IV DAS MODALIDADES TARIFÁRIAS

Seção I Da Modalidade Tarifária Convencional

(Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 54. A modalidade tarifária convencional é aplicada sem distinção horária, considerando-se o seguinte: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – para o grupo A, na forma binômia e constituída por: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

a) tarifa única para a demanda de potência (R\$/kW); e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

b) tarifa única para o consumo de energia (R\$/MWh). (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – para o grupo B, na forma monômia, com tarifa única aplicável ao consumo de energia (R\$/MWh). (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção II Das Modalidades Tarifárias Horárias

(Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 55. A modalidade tarifária horária azul é aplicada considerando-se o seguinte: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – para a demanda de potência (kW): (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

a) uma tarifa para o posto tarifário ponta (R\$/kW); e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

b) uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta (R\$/kW). (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – para o consumo de energia (MWh): (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

a) uma tarifa para o posto tarifário ponta em período úmido (R\$/MWh); (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

b) uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta em período úmido (R\$/MWh); (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

c) uma tarifa para o posto tarifário ponta em período seco (R\$/MWh); e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

d) uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta em período seco (R\$/MWh). (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. A partir da publicação da resolução homologatória da revisão tarifária do terceiro ciclo de revisão tarifária periódica (3CRTP) para as concessionárias e do primeiro ciclo de revisão tarifária periódica (1CRTP) para as permissionárias, observadas as disposições estabelecidas nos Procedimentos de Regulação Tarifária, deve ser considerado para o consumo de energia: (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I - uma tarifa para o posto tarifário ponta (R\$/MWh); e (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II - uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta (R\$/MWh). (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 56. A modalidade tarifária horária verde é aplicada considerando-se o seguinte: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – tarifa única para a demanda de potência (R\$/kW); e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – para o consumo de energia (MWh): (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

a) uma tarifa para o posto tarifário ponta em período úmido (R\$/MWh); (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

b) uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta em período úmido (R\$/MWh); (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

c) uma tarifa para o posto tarifário de ponta em período seco (R\$/MWh); e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

d) uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta em período seco (R\$/MWh). (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. A partir da publicação da resolução homologatória da revisão tarifária do terceiro ciclo de revisão tarifária periódica (3CRTP) para as concessionárias e do primeiro ciclo de revisão tarifária periódica (1CRTP) para as permissionárias, observadas as disposições estabelecidas nos Procedimentos de Regulação Tarifária, deve ser considerado para o consumo de energia: (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I - uma tarifa para o posto tarifário ponta (R\$/MWh); e (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II - uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta (R\$/MWh). (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 56-A. A modalidade tarifária horária branca é aplicada às unidades consumidoras do grupo B, exceto para o subgrupo B4 e para as subclasses Baixa Renda do subgrupo B1, sendo caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica de acordo com as horas de utilização do dia e segmentada em três postos tarifários, considerando-se o seguinte: (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – uma tarifa para o consumo de energia (R\$/MWh) para o posto tarifário ponta; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – uma tarifa para o consumo de energia (R\$/MWh) para o posto tarifário intermediário; e (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – uma tarifa para o consumo de energia (R\$/MWh) para o posto tarifário fora de ponta. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção III Do Enquadramento

Art. 57. As unidades consumidoras devem ser enquadradas nas modalidades tarifárias conforme os seguintes critérios: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º Pertencentes ao grupo A: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – na modalidade tarifária horária azul, aquelas com tensão de fornecimento igual ou superior a 69 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – na modalidade tarifária horária azul ou verde, de acordo com a opção do consumidor, aquelas com tensão de fornecimento inferior a 69 kV e demanda contratada igual ou superior a 300 kW; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – na modalidade tarifária convencional binômia, ou horária azul ou verde, de acordo com a opção do consumidor, aquelas com tensão de fornecimento inferior a 69 kV e demanda contratada inferior a 300 kW. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º Pertencentes ao grupo B: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – na modalidade tarifária convencional monômia, de forma compulsória e automática para todas as unidades consumidoras; e (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – na modalidade tarifária horária branca, de acordo com a opção do consumidor (Redação dada pela REN ANEEL 733 de 06.09.2016)

§ 3º Unidades consumidoras do grupo A não atendidas pelo SIN devem ser enquadradas na modalidade tarifária convencional binômia ou, conforme autorização específica e após homologação da ANEEL, na modalidade tarifária horária azul ou verde. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 4º O enquadramento na modalidade tarifária horária azul ou verde para as unidades consumidoras da subclasse cooperativa de eletrificação rural deve ser realizado mediante opção do consumidor. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 5º A alteração de modalidade tarifária deve ser efetuada nos seguintes casos: (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – a pedido do consumidor, desde que a alteração precedente tenha sido anterior aos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – a pedido do consumidor, desde que o pedido seja apresentado em até 3 (três) ciclos completos de faturamento posteriores à revisão tarifária da distribuidora; ou (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – quando ocorrer alteração na demanda contratada ou na tensão de fornecimento que impliquem em novo enquadramento nos critérios dos incisos I, II ou III do § 1o. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 6º A partir da publicação da resolução homologatória da revisão tarifária do terceiro ciclo de revisão tarifária periódica (3CRTP) para as concessionárias e do primeiro ciclo de revisão tarifária periódica (1CRTP) para as permissionárias, observadas as disposições estabelecidas nos Procedimentos de Regulação Tarifária, deve ser observado o que segue: (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I - unidades consumidoras com demanda contratada mensal maior ou igual a 150 kW devem ser enquadradas na modalidade tarifária horária azul ou verde em até 12 (doze) meses dos prazos dispostos no caput deste parágrafo, não se aplicando o disposto no inciso I do § 5o deste artigo; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II - unidades consumidoras com demanda contratada mensal menor do que 150 kW devem ser enquadradas na modalidade tarifária horária azul ou verde até o término da vigência dos ciclos dispostos no caput deste parágrafo; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – aplicam-se ao sistema isolado as mesmas modalidades tarifárias do SIN; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

IV - a distribuidora deve, em até 90 (noventa) dias a partir do início dos prazos dispostos no caput deste parágrafo, encaminhar notificação, por escrito e com entrega comprovada, aos consumidores enquadrados na modalidade tarifária convencional binômica, com no mínimo as seguintes informações: (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

a) prazo de extinção da modalidade tarifária convencional e prazo limite para realização pelo consumidor do novo enquadramento, de forma específica conforme incisos I e II, ressaltando que maiores detalhes podem ser obtidos no Submódulo 7.1 dos Procedimentos de Regulação Tarifária; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

b) modalidades tarifárias disponíveis para o novo enquadramento e suas características; (Incluída pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

c) sugestão de enquadramento na modalidade tarifária mais adequada ao perfil de carga da unidade consumidora, com as respectivas simulações nas modalidades tarifárias horárias azul e verde, considerando o histórico de faturamento mínimo dos 12 últimos (doze) ciclos disponíveis; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

d) aplicação do período de teste de que trata o art. 134, no caso de enquadramento na modalidade tarifária horária azul; e (Incluída pela REN ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

e) aviso de que a responsabilidade pela opção é exclusiva do consumidor e que deve ser realizada por escrito, nos termos do art. 58. (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

V – em até 90 (noventa) dias do término do prazo estabelecido nos incisos I e II, caso o consumidor não tenha formalizado sua nova opção de enquadramento, a distribuidora deve encaminhar ao mesmo a minuta dos aditivos contratuais correspondentes, informando que a não realização da opção no prazo estabelecido implicará a adoção automática da modalidade sugerida na alínea “c” do inciso IV; e (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

VI – vencido o prazo estabelecido sem que o consumidor solicite o enquadramento, a distribuidora deve realizar o faturamento considerando a modalidade sugerida na alínea “c” do inciso IV, não ensejando revisão de faturamento em razão da aplicação deste inciso. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 58. Quando da solicitação de fornecimento, mudança de grupo tarifário ou sempre que solicitado, para unidades consumidoras do grupo A, a distribuidora deve informar, por escrito, em até 15 (quinze) dias, as modalidades tarifárias disponíveis para faturamento, cabendo ao interessado formular sua opção por escrito.

Seção IV Do Horário de Ponta

Art. 59. A definição dos postos tarifários ponta, intermediário e fora de ponta deve ser proposta pela distribuidora, para aprovação da ANEEL, conforme disposto nos Procedimentos de Distribuição e Procedimentos de Regulação Tarifária. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º A aprovação dos postos tarifários ponta, intermediário e fora de ponta propostos pela distribuidora ocorre no momento da homologação de sua revisão tarifária periódica. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º A ANEEL pode autorizar a aplicação de diferentes postos tarifários de ponta, intermediário e fora de ponta para uma mesma distribuidora, em decorrência das características operacionais de cada subsistema elétrico ou da necessidade de estimular a mudança do perfil de carga de unidades consumidoras, considerando as seguintes condições: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – a definição de um posto tarifário ponta diferenciado para cada subsistema elétrico, com adesão compulsória dos consumidores atendidos pela modalidade tarifária horária; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – a definição de um posto tarifário ponta específico para determinadas unidades consumidoras, desde que anuído pelos consumidores. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º Em comum acordo com o consumidor, a distribuidora pode aplicar a modulação dinâmica, definindo-se postos tarifários ponta e fora de ponta em horários e dias da semana distintos dos que forem definidos conforme o caput, considerando que: (Incluído pela REN ANEEL 657 de 14.04.2015)

I – o posto tarifário ponta deve ter a duração de 3 horas consecutivas e ser aplicado em cinco dias da semana; e (Incluído pela REN ANEEL 657 de 14.04.2015) II – a ANEEL aprovará a aplicação da modulação dinâmica para cada unidade consumidora quando os benefícios sistêmicos forem evidenciados em estudos elaborados pela distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 657 de 14.04.2015)

CAPÍTULO V DOS CONTRATOS

Seção I Do Contrato do Grupo B

(Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

Art. 60. O fornecimento de energia elétrica para unidades consumidoras do Grupo B deve ser formalizado por meio do contrato de adesão, conforme modelo constante do Anexo IV desta Resolução. (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

§ 1º No caso de unidades consumidoras cujo titular submeta-se à Lei de Licitações e Contratos, o contrato deve ser elaborado pela distribuidora considerando o modelo constante do Anexo IV desta Resolução e conter, adicionalmente, as cláusulas elencadas no art. 62-A, devendo ser assinado pelas partes. (Incluído pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

§ 2º Os contratos do grupo B podem ser agrupados por titularidade, mediante prévia concordância do consumidor. (Incluído pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

Seção II Dos contratos do grupo A (Incluído pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

Art. 61. A distribuidora deve celebrar com os consumidores responsáveis por unidades consumidoras do Grupo A os seguintes contratos: (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

I – Contrato de Uso do Sistema de Distribuição – CUSD, para unidades consumidoras do Grupo A com nível de tensão inferior a 230 kV; e (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

II – Contrato de Compra de Energia Regulada – CCER, quando cabível. (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

Parágrafo único. Consumidores que acessam o sistema de distribuição por meio de conexão a instalações de propriedade de transmissora de âmbito próprio da distribuição e classificadas como Demais Instalações de Transmissão – DIT devem celebrar CUSD com a distribuidora titular de concessão ou permissão na área geográfica em que se localiza a unidade consumidora, devendo o respectivo contrato seguir as disposições estabelecidas nesta Resolução. (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

Art. 62. Sem prejuízo de outras cláusulas consideradas essenciais, os contratos do Grupo A devem conter outras relacionadas a: (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

I – data de início e prazo de vigência; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

II – obrigatoriedade de observância das normas e padrões vigentes; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

III – modalidade tarifária e critérios de faturamento; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

IV – aplicação da tarifa e dos tributos, assim como a forma de reajuste da tarifa, de acordo com os valores e procedimentos definidos pela ANEEL; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

V – critérios para a cobrança de multa, atualização monetária e juros de mora, no caso de atraso do pagamento da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica ou Fatura emitida pela distribuidora, observado o disposto no art. 126; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

VI – horário dos postos tarifários; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

VII – montante contratado por posto tarifário; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

VIII – condições de acréscimo e redução do montante contratado; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

IX – condições de aplicação de eventuais descontos que o consumidor tenha direito, conforme legislação específica; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

X – condições de prorrogação e encerramento das relações contratuais; e (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

XI – obrigatoriedade de manter atualizados os dados cadastrais da unidade consumidora junto à distribuidora. (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

§ 1º Além das cláusulas definidas no caput, o CUSD deve conter: (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

I – identificação do ponto de entrega; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

II – capacidade de demanda do ponto de entrega; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

III – definição do local e procedimento para medição e informação de dados; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

IV – propriedade das instalações; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

V – valores dos encargos de conexão, quando couber; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

VI – tensão contratada; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

VII – aplicação dos períodos de testes e de ajustes, nos termos dos arts. 134 e 135; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

VIII – condições de aplicação das cobranças por ultrapassagem da demanda contratada, nos termos do art. 93; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

IX – condições de aplicação das cobranças por reativos excedentes, nos termos dos arts. 95 a 97; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

X – necessidade de apresentação de projeto de eficiência energética, antes de sua implementação; e (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

XI – critérios de inclusão no subgrupo AS, quando pertinente. (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

§ 2º Os contratos celebrados entre a distribuidora e o consumidor não podem conter cláusulas nas quais os consumidores renunciem ao direito de pleitear indenizações por responsabilidade civil além daquelas estabelecidas nos regulamentos da ANEEL. (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

Art. 62-A. Quando o consumidor se submeter à Lei de Licitações e Contratos, os contratos do Grupo A devem conter cláusulas adicionais relacionadas a: (Incluído pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

I – sua sujeição à Lei de Licitações e Contratos, no que couber; (Incluído pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

II – ato que autorizou a sua lavratura; (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

III – número do processo de dispensa ou inexigibilidade de licitação; (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

IV – vinculação ao termo de dispensa ou inexigibilidade da licitação; (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

V – crédito pelo qual correrá a despesa, com a indicação da classificação funcional programática e da categoria econômica, conforme especificado pelo consumidor; e (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

VI – foro da sede da administração pública como o competente para dirimir qualquer questão contratual. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Art. 63. A contratação da demanda deve observar, em pelo menos um dos postos tarifários, os valores mínimos de: (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

I – 3 MW, para os consumidores livres; (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

II – 500 kW, para os consumidores especiais; e (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

III – 30 kW, para os demais consumidores do Grupo A, inclusive cada unidade consumidora que integre comunhão de interesses de fato ou de direito de consumidores especiais. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 1º A demanda contratada por posto tarifário deve ser única para a vigência do contrato, exceto no caso de unidades consumidoras da classe rural e daquelas com sazonalidade reconhecida, para as quais a demanda pode ser contratada segundo um cronograma mensal. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 2º Os contratos podem conter cronograma de acréscimo gradativo da demanda, o qual deve ser considerado para o cálculo de eventual participação financeira do consumidor. (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

§ 3º A distribuidora deve atender às solicitações de aumento da demanda contratada, por meio de aditivos aos contratos em vigor, em até 30 (trinta) dias, desde que efetuadas por escrito, observado o disposto nos arts. 32 e 134. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 4º A contratação de demanda não se aplica às unidades consumidoras do grupo A que optarem pela aplicação de tarifas do grupo B. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 5º A distribuidora deve atender as solicitações de redução da demanda contratada não contempladas no art. 65, desde que efetuadas por escrito e com antecedência mínima de: (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

I – 90 (noventa) dias, para os consumidores pertencentes ao subgrupo A4; ou (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

II – 180 (cento e oitenta) dias, para os consumidores pertencentes aos demais subgrupos. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 6º É vedada mais de uma redução de demanda em um período de 12 (doze) meses. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 7º Quando a distribuidora tiver que fazer investimento específico para viabilizar o fornecimento, o contrato deve dispor sobre as condições e formas que assegurem o ressarcimento dos investimentos realizados e não amortizados relativos ao cálculo do encargo de responsabilidade da distribuidora, a cada redução dos montantes contratados e ao término do contrato, considerando-se os componentes homologados em vigor e o disposto na Seção X do Capítulo III. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Art. 63-A. O montante de energia elétrica contratada por meio do CCER deve ser definido segundo um dos seguintes critérios: (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

I – para os consumidores livres e especiais cujo atendimento se dê parcialmente sob condições reguladas: conforme os valores médios mensais de energia elétrica, expressos em MW médios, para toda a vigência contratual, devendo a modulação dos montantes contratados ser realizada segundo o perfil de carga da unidade consumidora; e (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

II – para os demais consumidores: conforme o montante de energia elétrica medido. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 1º A distribuidora deve atender ao aumento do montante de energia elétrica contratado disposto no inciso I do caput, desde que efetuado por escrito e com a antecedência mínima de 60 (sessenta) meses, ou em prazo menor, a critério da distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 2º As solicitações de redução do montante de energia elétrica contratada por consumidores livres e especiais, com aplicação a partir do início da vigência subsequente, devem ser realizadas com a antecedência mínima em relação ao término da vigência contratual de: (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

I – 90 (noventa) dias, para os consumidores pertencentes ao subgrupo A4; ou (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

II – 180 (cento e oitenta) dias, para os consumidores pertencentes aos demais subgrupos. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Seção III **Dos Prazos de Vigência** (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Art. 63-B. Os contratos devem observar os seguintes prazos de vigência e prorrogação: (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

I – indeterminado, para o contrato de adesão do grupo B, sem prejuízo do disposto no art. 70; e (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

II – 12 (doze) meses para a vigência dos contratos do grupo A, com prorrogação automática por igual período, desde que o consumidor não se manifeste expressamente em contrário com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias em relação ao término de cada vigência. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 1º Os prazos de vigência e de prorrogação podem ser estabelecidos de comum acordo entre as partes, caso contrário, deve-se observar o prazo de 12 meses. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 2º Mediante solicitação expressa de consumidor submetido à Lei de Licitações e Contratos, os prazos de vigência inicial e de prorrogação devem observar as definições contidas na referida Lei. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Seção IV **Da Assinatura e Entrega dos Contratos** (Incluído pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

Art. 64. É permitida a assinatura digital de contratos, desde que anuída pelo consumidor contratante, em conformidade com a legislação de regência.

Art. 64-A. O contrato de adesão deve ser encaminhado ao consumidor até a data de apresentação da primeira fatura subsequente à solicitação de fornecimento. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Parágrafo único. Quando se tratar de fornecimento de energia elétrica por prazo inferior a 30 (trinta) dias, o contrato de adesão deve ser entregue no momento da solicitação do fornecimento. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Art. 64-B. Uma via do CUSD e do CCER, assim como do contrato firmado com consumidor submetido à Lei de Licitações e Contratos e do Contrato de Iluminação Pública, deve ser devolvida ao consumidor, com as respectivas assinaturas e rubricas, em até 30 dias do seu recebimento. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Parágrafo único. A distribuidora deve fornecer cópias do CUSD e do CCER de consumidores livres e especiais mediante solicitação da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Seção V **Da Eficiência Energética e do Montante Contratado** (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Art. 65. A distribuidora deve ajustar o contrato vigente, a qualquer tempo, sempre que solicitado pelo consumidor, em razão da implementação de medidas de eficiência energética, assim como a instalação de micro ou minigeração distribuída, conforme regulamentação específica, que resultem em redução da demanda de potência e do consumo de energia elétrica ativa, comprováveis pela distribuidora, ressalvado o disposto no contrato de uso do sistema de distribuição acerca do ressarcimento dos investimentos não amortizados durante a vigência do referido contrato. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Art. 66. O consumidor deve submeter previamente à distribuidora os projetos básico e executivo das medidas de eficiência energética a serem implementadas, com as justificativas técnicas devidas, etapas de implantação, resultados previstos, prazos, proposta para a revisão contratual e acompanhamento pela distribuidora.

Parágrafo único. Em até 30 (trinta) dias da apresentação dos projetos, a distribuidora deve informar ao consumidor as condições para a revisão da demanda contratada. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Art. 67. O consumidor que deseja rever os montantes contratados quando da instalação de micro ou minigeração distribuída deve informar na solicitação de acesso a proposta com os novos valores a serem contratados. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Parágrafo único. A distribuidora deve celebrar com o consumidor os respectivos aditivos contratuais quando da aprovação da conexão da micro ou minigeração ao sistema de distribuição. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Seção VI **Do Contrato de Iluminação Pública** (Revogado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 68. (Revogado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 69. (Revogado pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Seção VII
Do Encerramento da Relação Contratual
(Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Art. 70. O encerramento da relação contratual entre a distribuidora e o consumidor deve ocorrer quando houver: (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

I – solicitação do consumidor; (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

II – solicitação de fornecimento formulado por novo interessado referente à mesma unidade consumidora, observados os requisitos previstos no art. 27; ou (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

III – término da vigência do contrato. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 1º Faculta-se à distribuidora o encerramento da relação contratual quando ocorrer o decurso do prazo de 2 (dois) ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento à unidade consumidora, desde que o consumidor seja notificado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 2º A notificação de que trata o § 1º pode ser impressa em destaque na própria fatura, observando-se o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 173. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 3º A condição de unidade consumidora desativada deve constar do cadastro da distribuidora até a sua reativação em decorrência de uma nova solicitação de fornecimento. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 4º A distribuidora não pode condicionar o encerramento da relação contratual à quitação de débitos. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 5º O desligamento de consumidor livre ou especial inadimplente da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE importa em rescisão concomitante dos seus contratos com a distribuidora. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 6º O encerramento da relação contratual não se aplica às solicitações de alteração de titularidade de contratos de unidades consumidoras do grupo A, desde que sejam mantidas as mesmas condições do contrato e haja acordo entre os consumidores mediante celebração de instrumento específico a ser apresentado à distribuidora no ato da solicitação, sem prejuízo do que consta no § 1º do art. 128. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Art. 70-A. O encerramento contratual antecipado implica na cobrança dos seguintes valores: (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

I – no caso do CUSD: (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

a) o correspondente aos faturamentos da demanda contratada subsequentes à data prevista para o encerramento verificados no momento da solicitação, limitado a 6 (seis) meses, para os postos tarifários de ponta e fora de ponta, quando aplicável; e (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

b) o correspondente ao faturamento dos montantes mínimos previstos nos incisos I, II e III do art. 63, pelos meses remanescentes além do limite fixado no inciso I, sendo que para a modalidade tarifária horária azul a cobrança deve ser realizada apenas para o posto tarifário fora de ponta. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

II – no caso do CCER, o valor correspondente ao faturamento dos meses remanescentes para o término da vigência do contrato, limitado a 12 (doze) meses, considerando o produto da tarifa de energia e da bandeira tarifária vigentes na data de solicitação do encerramento sobre o calculado com base: (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

a) nos montantes médios contratados, para os consumidores livres e especiais; ou (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

b) na média dos consumos de energia elétrica disponíveis, precedentes ao encerramento, limitada aos 12 (doze) últimos ciclos, para os demais consumidores. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 1º Para unidade consumidora do grupo A optante por tarifa do Grupo B, a cobrança de que trata o inciso I é definida pelo faturamento dos meses remanescentes ao término da vigência do contrato, obtido pelo produto da TUSD fio B, vigente na data de solicitação do encerramento, sobre a média dos consumos de energia elétrica disponíveis precedentes à data do encerramento, limitada aos 12 (doze) últimos ciclos. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 2º O disposto neste artigo não exige o consumidor do ressarcimento dos investimentos realizados e não amortizados relativos ao cálculo do encargo de responsabilidade da distribuidora e de outras cobranças estabelecidas nesta Resolução ou em normas específicas. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 3º Os valores recebidos em decorrência do encerramento contratual antecipado previstos neste artigo devem ser revertidos para a modicidade tarifária conforme metodologia definida nos Procedimentos de Regulação Tarifária – PRORET. (Incluído pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Seção VIII
Da Ausência de Contrato
(Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

Art. 71. Quando houver recusa injustificada de pessoa física ou jurídica em celebrar os contratos e aditivos pertinentes, a distribuidora deve adotar os seguintes procedimentos: (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

I – Notificar o interessado, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, sobre a necessidade de celebração dos contratos e aditivos pertinentes durante o prazo de 90 (noventa) dias, por pelo menos 2 (duas) vezes, informando que a recusa pode implicar a aplicação do disposto nos incisos II e III deste artigo; (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

II – Após o decurso do prazo estabelecido no inciso I, efetuar a suspensão do fornecimento ou, em caso de impossibilidade, adotar as medidas judiciais cabíveis, devendo neste caso manter a documentação comprobatória disponível para a fiscalização da ANEEL; e (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

III – A partir do ciclo de faturamento subsequente à primeira notificação de que trata o inciso I: (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

a) suspender a aplicação de eventuais descontos na tarifa; (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

b) considerar para a demanda faturável do Grupo A, por posto tarifário, o maior valor dentre a demanda medida no ciclo e as demandas faturadas nos últimos 12 (doze) ciclos de faturamento. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

c) aplicar as tarifas da modalidade tarifária em que a unidade consumidora estava enquadrada ou, em caso de impossibilidade por inexistência do contrato ou da modalidade tarifária anterior, as tarifas da modalidade tarifária horária azul; e (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

d) indeferir solicitação de fornecimento, aumento de carga, contratação de fornecimentos especiais ou de serviços na mesma ou em outra unidade consumidora da mesma pessoa física ou jurídica. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

CAPÍTULO VI DA MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

Seção I Das Disposições Gerais da Medição

Art. 72. A distribuidora é obrigada a instalar equipamentos de medição nas unidades consumidoras, exceto quando o fornecimento for provisório ou destinado para iluminação pública, semáforos, iluminação de vias internas de condomínios, assim como equipamentos de outra natureza instalados em via pública, sem prejuízo ao disposto no Capítulo II-A. (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 73. O medidor e demais equipamentos de medição devem ser fornecidos e instalados pela distribuidora, às suas expensas, exceto quando previsto o contrário em legislação específica.

§ 1º (Excluído pela REN ANEEL 620, de 22.07.2014)

§ 2º Por solicitação do consumidor, a distribuidora pode atender a unidade consumidora em tensão secundária de distribuição com ligação bifásica ou trifásica, ainda que não apresente carga instalada suficiente para tanto, desde que o interessado se responsabilize pelo pagamento da diferença de preço do medidor, pelos demais materiais e equipamentos de medição a serem instalados e eventuais custos de adaptação da rede.

§ 3º Fica a critério da distribuidora escolher os medidores, padrões de aferição e demais equipamentos de medição que julgar necessários, assim como sua substituição ou reprogramação, quando considerada conveniente ou necessária, observados os critérios estabelecidos na legislação metrológica aplicáveis a cada equipamento.

§ 4º A substituição de equipamentos de medição deve ser comunicada ao consumidor, por meio de correspondência específica, quando da execução desse serviço, com informações referentes ao motivo da substituição e às leituras do medidor retirado e do instalado.

§ 5º A distribuidora não pode alegar indisponibilidade de equipamentos de medição para negar ou retardar a ligação ou o início do fornecimento.

§ 6º Os equipamentos de medição podem ser instalados em local distinto de onde se situar o ponto de entrega, desde que justificável tecnicamente.

Art. 74. As distribuidoras devem instalar equipamentos de medição para cada uma das famílias que resida em habitações multifamiliares regulares ou irregulares de baixa renda. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Parágrafo único. Quando não for tecnicamente viável instalar os medidores para cada família, a distribuidora deve manter medição única para a unidade consumidora multifamiliar. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Art. 75. Os lacres instalados nos medidores e demais equipamentos de medição, caixas e cubículos somente podem ser rompidos por representante credenciado da distribuidora.

Art. 76. O fator de potência da unidade consumidora, para fins de cobrança, deve ser verificado pela distribuidora por meio de medição permanente, de forma obrigatória para o grupo A. (Redação dada pela REN ANEEL 569 de 23.07.2013)

Parágrafo Único. As unidades consumidoras do grupo B não podem ser cobradas pelo excedente de reativos devido ao baixo fator de potência. (Incluído pela REN ANEEL 569 de 23.07.2013)

Art. 77. A verificação periódica dos equipamentos de medição, instalados na unidade consumidora, deve ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica, devendo o consumidor assegurar o livre acesso dos inspetores credenciados aos locais em que os equipamentos estejam instalados. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Seção II Da Medição Externa

Art. 78. Faculta-se à distribuidora a utilização de medição externa, Sistema de Medição Centralizada – SMC externo ou sistema encapsulado de medição, desde que observado o disposto nos arts. 79 a 83. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. Para as unidades consumidoras do grupo B, as perdas técnicas ocorridas no ramal de ligação devem ser calculadas conforme metodologia disposta no Módulo 7 do PRODIST e reduzidas dos valores medidos de energia elétrica. (Incluído pela REN ANEEL 771, de 06.06.2017)

Art. 79. A distribuidora que optar por medição externa deve utilizar equipamento de medição que permita ao consumidor verificar a respectiva

leitura por meio de mostrador ou Terminal de Consulta do Consumo Individual – TCCI, sendo que, quando se tratar de SMC ou sistema encapsulado de medição, exclusivamente por meio da disponibilização de TCCI. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º Quando houver deficiência no mostrador ou TCCI que impossibilite a verificação de suas informações, a distribuidora deve providenciar sua substituição em até 15 (quinze) dias após o recebimento da reclamação do consumidor ou constatação da ocorrência, o que ocorrer primeiro. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º A ausência do TCCI por motivo atribuível exclusivamente ao consumidor não impede o faturamento da energia registrada na unidade consumidora pelo sistema de medição utilizado. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 80. As obras e os serviços necessários à instalação ou transferência dos equipamentos para medição externa devem ser executados sem ônus para o consumidor.

§ 1º A distribuidora deve ressarcir o consumidor dos custos incorridos na preparação de local, situado na propriedade deste, para instalação dos equipamentos de medição, caso:

- I – o consumidor não tenha recebido a orientação estabelecida no § 5o do art. 27; ou
- II – a substituição dos equipamentos para medição externa ocorra em até 6 (seis) meses após a ligação inicial.

§ 2º O disposto no § 1o não se aplica aos casos em que os locais destinados aos equipamentos de medição sejam necessários à instalação do TCCI.

§ 3º A distribuidora pode transferir, a qualquer tempo, sem ônus para o consumidor, os equipamentos de medição para o interior da propriedade deste.

Art. 81. É de responsabilidade da distribuidora a manutenção do sistema de medição externa, inclusive os equipamentos, caixas, quadros, painéis, condutores, ramal de ligação e demais partes ou acessórios necessários à medição de consumo de energia elétrica ativa e reativa excedente.

Art. 82. É vedada à distribuidora a instalação de medição externa em locais onde houver patrimônio histórico, cultural e artístico objeto de tombamento pelo Poder Público Federal, Estadual ou Municipal, definidos em lei específica, exceto quando houver autorização explícita dos respectivos órgãos.

Art. 83. A distribuidora deve comunicar ao consumidor, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, a execução das obras de adequação do sistema de medição que passará a ser externo, exceto nos casos de procedimento irregular, onde a adoção da medição externa poderá ser realizada de imediato. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção III **Do Sistema de Medição para Faturamento** **(Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)**

Art. 83-A. Para o caso de acesso de consumidor livre ou especial ao sistema de distribuição, o SMF deve ser instalado pela distribuidora que atua na área de concessão ou permissão em que se localizam as instalações do ponto de entrega do acessante. (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

§ 1º O consumidor livre ou especial é responsável: (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

I - por ressarcir a distribuidora pelo custo: (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

- a) de aquisição e implantação do medidor de retaguarda, observado o § 7o; e (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)
- b) do sistema de comunicação de dados, salvo se já houver coleta pela CCEE junto à distribuidora. (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

II - no momento da implantação, pelas obras civis e adequações das instalações associadas ao SMF. (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

§ 2º A distribuidora que atua na área de concessão ou permissão em que se localizam as instalações do ponto de entrega do acessante é responsável: (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

I - financeiramente pela implantação do medidor principal e dos transformadores de instrumentos; (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

II - tecnicamente por todo o SMF, inclusive perante a CCEE; e (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

III - após a implantação, pela operação e manutenção de todo o SMF, incluindo os custos de eventual substituição ou adequação. (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

§ 3º A distribuidora deve contabilizar os valores associados ao ressarcimento de que trata o § 1o, inciso I, no Subgrupo Créditos, Valores e Bens, conforme o Manual de Contabilidade do Setor Elétrico. (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

§ 4º As instalações referenciadas no § 1o, inciso I, devem ser vinculadas à respectiva concessão ou permissão e registradas pela distribuidora no seu ativo imobilizado em serviço, em contrapartida do Subgrupo Obrigações Vinculadas à Concessão do Serviço Público de Energia Elétrica, conforme Manual de Contabilidade do Setor Elétrico. (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

§ 5º Os custos incorridos com operação e manutenção do sistema de comunicação de dados, devidamente comprovados, devem ser repassados ao consumidor livre ou especial sem nenhum acréscimo, devendo constar de cláusula específica do CUSD na forma de encargo de conexão, salvo se já houver coleta pela CCEE junto à distribuidora. (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

§ 6º As especificações técnicas relativas ao SMF devem estar adequadas previamente à entrada em operação comercial do consumidor livre

ou especial. (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

§ 7º É facultada aos consumidores especiais e livres a instalação do medidor de retaguarda para compor o SMF de novas conexões ao sistema de distribuição, observando que a opção pela instalação obrigará ao consumidor os custos de eventual substituição ou adequação a que alude o inciso III do § 2º. (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

§ 8º A integralização dos dados de leitura deve observar o disposto nas normas que regem a comercialização no âmbito da CCEE e o faturamento do uso do sistema. (NR) (Redação dada pela REN ANEEL 759 de 07.02.2017)

CAPÍTULO VII DA LEITURA

Seção I Do Período de Leitura

Art. 84. A distribuidora deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura.

§ 1º Para o primeiro faturamento da unidade consumidora, ou havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras podem ser realizadas, excepcionalmente, em intervalos de no mínimo 15 (quinze) e no máximo 47 (quarenta e sete) dias.

§ 2º No caso de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, o consumidor deve ser informado, por escrito, com antecedência mínima de um ciclo de faturamento, facultada a inclusão de mensagem na fatura de energia elétrica nos termos do art. 122 desta Resolução (Redação dada pela REN ANEEL 775, de 10.07.2017)

§ 3º Tratando-se de unidade consumidora sob titularidade de consumidor especial ou livre, o intervalo de leitura deve corresponder ao mês civil. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 4º Para o faturamento final, no caso de encerramento contratual, a distribuidora deve efetuar a leitura observando os prazos estabelecidos no § 4º do art. 88. (Redação dada pela REN ANEEL 714, de 10.05.2016)

§ 5º Mediante anuência do consumidor, para o faturamento final a distribuidora pode utilizar a leitura efetuada pelo mesmo ou estimar o consumo e demanda finais utilizando a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, observado o disposto no § 1º do art. 89, proporcionalizando o consumo de acordo com o número de dias decorridos no ciclo até a data de solicitação do encerramento. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 85. A realização da leitura em intervalos diferentes dos estabelecidos no art. 84, só pode ser efetuada pela distribuidora se houver, alternativamente: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – prévia concordância do consumidor, por escrito; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – leitura plurimensal, observado o disposto no art. 86; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – impedimento de acesso, observado o disposto no art. 87; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

IV – situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente, ou motivo de força maior, comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL, observado o disposto no art. 111; ou (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

V – prévia autorização da ANEEL, emitida com base em pedido fundamentado da distribuidora; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º O pedido de mudança de intervalo de leitura deve explicitar as peculiaridades existentes que justifiquem de fato tal distinção, podendo referir-se a toda ou parte da área de concessão ou de permissão da distribuidora. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º Os ganhos de eficiência obtidos com a realização da leitura com base no disposto no caput deste artigo devem ser considerados no cômputo da tarifa da distribuidora. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção II Da Leitura Plurimensal (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 86. Em unidades consumidoras do grupo B localizadas em área rural, a distribuidora pode efetuar as leituras em intervalos de até 12 (doze) ciclos consecutivos. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º A adoção do previsto neste artigo deve ser precedida de divulgação aos consumidores envolvidos, permitindo-lhes o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º Caso o consumidor não efetue a leitura mensal, de acordo com o calendário previamente estabelecido, o faturamento deve ser realizado pela média, conforme disposto no art. 89. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º A distribuidora deve realizar a leitura no ciclo subsequente sempre que o consumidor não efetuar a leitura por 2 (dois) ciclos consecutivos. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção III Do Impedimento de Acesso (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 87. Ocorrendo impedimento de acesso para fins de leitura, os valores faturáveis de energia elétrica e de demanda de potência, ativas e reativas excedentes, devem ser as respectivas médias aritméticas dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento anteriores à constatação do impedimento, observado o disposto no § 1º do art. 89, exceto para a demanda de potência ativa cujo montante faturável deve ser o valor contratado, quando cabível. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º O procedimento previsto no caput pode ser aplicado por até 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo a distribuidora, tão logo seja caracterizado o impedimento, comunicar ao consumidor, por escrito, sobre a obrigação de manter livre o acesso à unidade consumidora e da possibilidade da suspensão do fornecimento. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º A partir do quarto ciclo de faturamento, persistindo o impedimento de acesso, a distribuidora deve faturar exclusivamente o custo de disponibilidade ou a demanda contratada, conforme o caso. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º O acerto de faturamento deve ser realizado até o segundo faturamento subsequente à regularização da leitura, descontadas as grandezas faturadas ou o consumo equivalente ao custo de disponibilidade do sistema, quando for o caso, aplicando-se a tarifa vigente e observando-se o disposto no § 3º do art. 113. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

CAPÍTULO VIII **DA COBRANÇA E DO PAGAMENTO** (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Seção I **Do Período Faturado**

Art. 88. O faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º Sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a leitura for efetuada sem observar os intervalos de tempo estabelecidos no caput do art. 84, ressalvadas as exceções dispostas nesta Resolução, o faturamento da energia elétrica deve observar: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – ultrapassado o limite máximo de 33 (trinta e três) dias, o consumo registrado deve ser proporcional ao número máximo de dias permitido, ajustando-se a leitura atual com base no consumo resultante; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – não atingido o limite mínimo de 27 (vinte e sete) dias, deve ser faturado o consumo medido, vedada a aplicação do custo de disponibilidade. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º Na migração de unidade consumidora para o ambiente livre, para fins de acerto do intervalo de leitura ao mês civil, caso o período de fornecimento seja inferior a 27 (vinte e sete) dias, o valor referente à demanda faturável final deve ser proporcionalizado pelo número de dias de efetivo fornecimento em relação ao período de 30 (trinta) dias. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º A distribuidora deve determinar o consumo e a demanda a serem considerados no faturamento final observando o disposto nos §§ 4º e 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. (Incluído pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

§ 4º A distribuidora deve emitir o faturamento final em até 3 (três) dias úteis na área urbana e 5 (cinco) dias úteis na área rural, contados a partir do encerramento contratual. (Incluído pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

§ 5º Após o faturamento final a distribuidora não pode efetuar cobrança adicional decorrente de realização de leitura, ainda que efetuada no prazo estabelecido no § 4º, sem prejuízo de cobranças complementares previstas nas normas vigentes, desde que identificadas antes do encerramento da relação contratual. (Incluído pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

§ 6º Eventuais créditos a que o consumidor tenha direito e que não tenham sido compensados no faturamento final, devem ser restituídos pela distribuidora, de acordo com os prazos definidos na regulamentação, por meio de depósito em conta-corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica de outra unidade consumidora do mesmo titular, conforme opção do consumidor. (Incluído pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

§ 7º Após 60 (sessenta) meses da data do faturamento, os créditos que não puderem ser restituídos ao consumidor devem ser revertidos para a modicidade tarifária. (Incluído pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

Art. 89. Quando ocorrer leitura plurimensal o faturamento deve ser mensal, utilizando-se a leitura informada pelo consumidor, a leitura realizada pela distribuidora ou a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, conforme o caso, observado o disposto no art. 86. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º Para unidade consumidora com histórico de faturamento inferior ao número de ciclos requerido, a distribuidora deve utilizar a média aritmética dos valores faturados dos ciclos disponíveis ou, caso não haja histórico, o custo de disponibilidade e, quando cabível, os valores contratados. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º Caso a distribuidora não realize a leitura no ciclo de sua responsabilidade, conforme calendário estabelecido ou nos casos dispostos no § 3º do art. 86, deve ser faturado o custo de disponibilidade enquanto persistir a ausência de leitura, sem a possibilidade de futura compensação quando se verificar diferença positiva entre o valor medido e o faturado. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 90. Em caso de retirada do medidor sem a sua imediata substituição, seja por motivo atribuível à distribuidora ou para fins de manutenção ou adequação técnica da unidade consumidora, o faturamento do período sem medição deve ser efetuado utilizando-se a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, observado o disposto no § 1º do art. 89. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º Não deve ser aplicada a cobrança de consumo de energia e demanda de potência reativas excedentes.

§ 2º Nos casos em que a unidade consumidora permanecer por mais de 30 (trinta) dias sem o medidor ou demais equipamentos de medição, por qualquer motivo de responsabilidade exclusiva da distribuidora, o faturamento subsequente deve ser efetuado com base no custo de disponibilidade ou no valor da demanda contratada.

Art. 91. Ocorrendo as exceções previstas no art. 72, os valores de consumo de energia elétrica e de demanda de potência ativas devem ser

estimados para fins de faturamento com base no período de utilização e na carga instalada, aplicando fatores de carga e de demanda típicos da atividade, sem prejuízo do disposto no Capítulo II-A. (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Art. 92. Caso haja alteração na tarifa no decorrer do ciclo de faturamento, deve ser aplicada uma tarifa proporcional, determinada conforme equação abaixo: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

$$TP = \frac{\sum_{i=1}^n T_i \times P_i}{\sum_{i=1}^n P_i},$$

onde:

TP = Tarifa Proporcional a ser aplicada ao faturamento do período;

T_i = Tarifa em vigor durante o período “i” de fornecimento;

P_i = Número de dias em que esteve em vigor a tarifa “i” de fornecimento; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

$$\sum_{i=1}^n P_i$$

= número de dias de efetivo fornecimento, decorridos entre 2 (duas) datas consecutivas de leitura, observado o calendário referido no art. 147 e, quando for o caso, observadas as disposições desta Resolução com relação à leitura e ao faturamento. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção II Da Ultrapassagem

Art. 93. Quando os montantes de demanda de potência ativa ou de uso do sistema de distribuição – MUSD medidos excederem em mais de 5% (cinco por cento) os valores contratados, deve ser adicionada ao faturamento regular a cobrança pela ultrapassagem conforme a seguinte equação: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

$$D_{ULTRAPASSAGEM}(p) = [PAM(p) - PAC(p)] \times 2 \times VR_{DULT}(p),$$

onde:

D_{ULTRAPASSAGEM}(p) = valor correspondente à demanda de potência ativa ou MUSD excedente, por posto tarifário “p”, quando cabível, em Reais (R\$); (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

PAM(p) = demanda de potência ativa ou MUSD medidos, em cada posto tarifário “p” no período de faturamento, quando cabível, em quilowatt (kW); (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

PAC(p) = demanda de potência ativa ou MUSD contratados, por posto tarifário “p” no período de faturamento, quando cabível, em quilowatt (kW); (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

VR_{DULT}(p) = valor de referência equivalente às tarifas de demanda de potência aplicáveis aos subgrupos do grupo A ou as TUSD-Consumidores-Livres; e

p = indica posto tarifário ponta ou fora de ponta para as modalidades tarifárias horárias ou período de faturamento para a modalidade tarifária convencional binômia. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. Não se aplica o disposto no caput às unidades consumidoras da subclasse tração elétrica, de responsabilidade de um mesmo consumidor e que operem eletricamente interligadas, quando da indisponibilidade no fornecimento por razões não atribuíveis ao consumidor, observando-se que:

I – restringe-se ao período de duração da indisponibilidade, acrescido de tolerância a ser definida em acordo operativo para o período que anteceder e pelo que suceder a indisponibilidade; e

II – é restrita ao montante de demanda declarado à distribuidora, conforme estipulado no art. 20.

Seção III Das Perdas na Transformação

Art. 94. Para as unidades consumidoras atendidas em tensão primária com equipamentos de medição instalados no secundário dos transformadores, a distribuidora deve acrescentar aos valores medidos de energia e de demanda, ativas e reativas excedentes, a seguinte compensação de perdas: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – 1% (um por cento) nos fornecimentos em tensão superior a 44 kV; ou

II – 2,5% (dois e meio por cento) nos fornecimentos em tensão igual ou inferior a 44 kV.

Seção IV

Do Fator de Potência e do Reativo Excedente

Art. 95. O fator de potência de referência "f_R", indutivo ou capacitivo, tem como limite mínimo permitido, para as unidades consumidoras do grupo A, o valor de 0,92. (Redação dada pela REN ANEEL 569, de 23.07.2013)

Parágrafo único. Aos montantes de energia elétrica e demanda de potência reativos que excederem o limite permitido, aplicam-se as cobranças estabelecidas nos arts. 96 e 97, a serem adicionadas ao faturamento regular de unidades consumidoras do grupo A, incluídas aquelas que optarem por faturamento com aplicação da tarifa do grupo B nos termos do art. 100. (Redação dada pela REN ANEEL 569, de 23.07.2013)

Art. 96. Para unidade consumidora que possua equipamento de medição apropriado, incluída aquela cujo titular tenha celebrado o CUSD, os valores correspondentes à energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes são apurados conforme as seguintes equações: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

$$E_{RE} = \sum_{T=1}^n \left[EEAM_T \times \left(\frac{f_R}{f_T} - 1 \right) \right] \times VR_{ERE}$$
$$D_{RE}(p) = \left[\max_{T=1}^n \left(PAM_T \times \frac{f_R}{f_T} \right) - PAF(p) \right] \times VR_{DRE}$$

onde:

E_{RE} = valor correspondente à energia elétrica reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência "f_R", no período de faturamento, em Reais (R\$);

EEAM_T = montante de energia elétrica ativa medida em cada intervalo "T" de 1 (uma) hora, durante o período de faturamento, em megawatt-hora (MWh);

f_R = fator de potência de referência igual a 0,92;

f_T = fator de potência da unidade consumidora, calculado em cada intervalo "T" de 1 (uma) hora, durante o período de faturamento, observadas as definições dispostas nos incisos I e II do § 1o deste artigo;

VR_{ERE} = valor de referência equivalente à tarifa de energia "TE" da bandeira verde aplicável ao subgrupo B1, em Reais por megawatt-hora (R\$/MWh); (Redação dada pela REN ANEEL 547, de 16.04.2013.)

D_{RE}(p) = valor, por posto tarifário "p", correspondente à demanda de potência reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência "f_R" no período de faturamento, em Reais (R\$); (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

PAM_T = demanda de potência ativa medida no intervalo de integralização de 1 (uma) hora "T", durante o período de faturamento, em quilowatt (kW);

PAF(p) = demanda de potência ativa faturável, em cada posto tarifário "p" no período de faturamento, em quilowatt (kW); (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

VR_{DRE} = valor de referência, em Reais por quilowatt (R\$/kW), equivalente às tarifas de demanda de potência - para o posto tarifário fora de ponta - das tarifas de fornecimento aplicáveis aos subgrupos do grupo A para a modalidade tarifária horária azul; (Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)

MAX = função que identifica o valor máximo da equação, dentro dos parênteses correspondentes, em cada posto tarifário "p"; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

T = indica intervalo de 1 (uma) hora, no período de faturamento;

p = indica posto tarifário ponta ou fora de ponta para as modalidades tarifárias horárias ou período de faturamento para a modalidade tarifária convencional binômia; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

n1 = número de intervalos de integralização "T" do período de faturamento para os postos tarifários ponta e fora de ponta; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

n2 = número de intervalos de integralização "T", por posto tarifário "p", no período de faturamento. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1o Para a apuração do ERE e DRE(p), deve-se considerar:

I – o período de 6 (seis) horas consecutivas, compreendido, a critério da distribuidora, entre 23h 30min e 6h 30min, apenas os fatores de potência "f_T" inferiores a 0,92 capacitivo, verificados em cada intervalo de 1 (uma) hora "T"; e

II – o período diário complementar ao definido no inciso I, apenas os fatores de potência "f_T" inferiores a 0,92 indutivo, verificados em cada intervalo de 1 (uma) hora "T".

§ 2o O período de 6 (seis) horas, definido no inciso I do § 1o, deve ser informado pela distribuidora aos respectivos consumidores com antecedência mínima de 1 (um) ciclo completo de faturamento.

§ 3º Na cobrança da demanda de potência reativa excedente, quando o VRDRE for nulo, a distribuidora deve utilizar valor correspondente ao nível de tensão imediatamente inferior. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Art. 97. Para unidade consumidora que não possua equipamento de medição que permita a aplicação das equações fixadas no art. 96, os valores correspondentes à energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes são apurados conforme as seguintes equações:

$$E_{RE} = EEAM \times \left(\frac{f_R}{f_M} - 1 \right) \times VR_{ERE} ,$$
$$D_{RE} = \left(PAM \times \frac{f_R}{f_M} - PAF \right) \times VR_{DRE} ,$$

onde:

E_{RE} = valor correspondente à energia elétrica reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência, no período de faturamento, em Reais (R\$);

$EEAM$ = montante de energia elétrica ativa medida durante o período de faturamento, em megawatt-hora (MWh);

f_R = fator de potência de referência igual a 0,92;

f_M = fator de potência indutivo médio da unidade consumidora, calculado para o período de faturamento;

VR_{ERE} = valor de referência equivalente à tarifa de energia "TE" da bandeira verde aplicável ao subgrupo B1, em Reais por megawatt-hora (R\$/MWh); (Redação dada pela REN ANEEL 547, de 16.04.2013.)

D_{RE} = valor correspondente à demanda de potência reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência, no período de faturamento, em Reais (R\$);

PAM = demanda de potência ativa medida durante o período de faturamento, em quilowatt (kW);

PAF = demanda de potência ativa faturável no período de faturamento, em quilowatt (kW);

e

VR_{DRE} = valor de referência, em Reais por quilowatt (R\$/kW), equivalente às tarifas de demanda de potência - para o posto tarifário fora de ponta - das tarifas de fornecimento aplicáveis aos subgrupos do grupo A para a modalidade tarifária horária azul. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção V Do Custo de Disponibilidade

Art. 98. O custo de disponibilidade do sistema elétrico, aplicável ao faturamento mensal de consumidor responsável por unidade consumidora do grupo B, é o valor em moeda corrente equivalente a:

I – 30 kWh, se monofásico ou bifásico a 2 (dois) condutores;

II – 50 kWh, se bifásico a 3 (três) condutores; ou

III – 100 kWh, se trifásico.

§ 1º O custo de disponibilidade deve ser aplicado sempre que o consumo medido ou estimado for inferior aos referidos neste artigo, não sendo a diferença resultante objeto de futura compensação.

§ 2º Para as unidades consumidoras classificadas nas Subclasses Residencial Baixa Renda devem ser aplicados os descontos no custo de disponibilidade, referentes ao consumo de energia elétrica definidos nesta resolução.

§ 3º Para as unidades consumidoras classificadas nas Subclasses Residencial Baixa Renda Indígena ou Residencial Baixa Renda Quilombola será concedido desconto integral para os casos previstos nos incisos I e II e no caso do inciso III será cobrado o valor em moeda corrente equivalente a 50 kWh. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 99. Quando da suspensão de fornecimento, a distribuidora deve efetuar a cobrança de acordo com o seguinte critério: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – para unidades consumidoras faturadas com tarifas do grupo B: o maior valor entre o custo de disponibilidade e o consumo de energia elétrica, apenas nos ciclos de faturamento em que ocorrer a suspensão ou a religação da unidade consumidora; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – para unidades consumidoras faturadas com tarifas do grupo A: a demanda contratada enquanto vigente a relação contratual, observadas as demais condições estabelecidas nesta Resolução. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção VI

Da Opção de Faturamento

Art. 100. Em unidade consumidora ligada em tensão primária, o consumidor pode optar por faturamento com aplicação da tarifa do grupo B, correspondente à respectiva classe, se atendido pelo menos um dos seguintes critérios:

- I – a soma das potências nominais dos transformadores for igual ou inferior a 112,5 kVA; (Redação dada pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)
- II – a soma das potências nominais dos transformadores for igual ou inferior a 1.125 kVA, se classificada na subclasse cooperativa de eletrificação rural; (Redação dada pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)
- III – a unidade consumidora se localizar em área de veraneio ou turismo cuja atividade seja a exploração de serviços de hotelaria ou pousada, independentemente da potência nominal total dos transformadores; ou
- IV – quando, em instalações permanentes para a prática de atividades esportivas ou parques de exposições agropecuárias, a carga instalada dos refletores utilizados na iluminação dos locais for igual ou superior a 2/3 (dois terços) da carga instalada total.

§ 1º Considera-se área de veraneio ou turismo aquela oficialmente reconhecida como estância balneária, hidromineral, climática ou turística. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 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. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 101. Quando a unidade consumidora tiver carga instalada superior a 75 kW e for atendida por sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, o consumidor pode optar pela mudança para o grupo A, com aplicação da tarifa do subgrupo AS.

Seção VII Da Cobrança de Serviços (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Art. 102. Os serviços cobráveis, realizados mediante solicitação do consumidor, são os seguintes: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

- I – vistoria de unidade consumidora; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- II – aferição de medidor; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- III – verificação de nível de tensão; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- IV – religação normal; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- V – religação de urgência; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- VI – emissão de segunda via de fatura; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- VII – emissão de segunda via da declaração de quitação anual de débitos; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- VIII – disponibilização dos dados de medição armazenados em memória de massa; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- IX – desligamento programado; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
- X – religação programada; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
- XI – fornecimento de pulsos de potência e sincronismo para unidade consumidora do grupo A; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
- XII – comissionamento de obra; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
- XIII – deslocamento ou remoção de poste; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
- XIV – deslocamento ou remoção de rede; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
- XV – Avaliação de sistema de gestão de iluminação pública para fins de faturamento por meio de medição fiscalizadora, conforme instruções da ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 1º A cobrança dos serviços estabelecidos nos incisos de I a XII deve ser adicionada ao faturamento regular após a sua prestação pela distribuidora. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º A cobrança dos serviços estabelecidos não previstos no §1º pode ser adicionada ao faturamento regular ou ser realizada de forma específica, sendo facultado à distribuidora condicionar a realização dos mesmos ao seu pagamento. (Redação dada pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

§ 3º A não execução do serviço solicitado, por responsabilidade exclusiva do consumidor, enseja a cobrança do custo correspondente à visita técnica, conforme valor homologado pela ANEEL. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 4º O pagamento de débitos vencidos que motivaram a suspensão do fornecimento de energia elétrica representa a manifestação tácita do consumidor pela religação normal da unidade consumidora sob sua titularidade, salvo manifestação expressa em contrário, observado o disposto no art. 128. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 5º É facultado à distribuidora a implantação do serviço de religação de urgência, devendo o mesmo abranger a totalidade das áreas urbanas ou rurais dos municípios onde for implantado, observados os prazos estabelecidos no art. 176. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 6º A cobrança pela aferição de medidor não é devida quando os limites admissíveis tiverem sido excedidos, conforme disposto no art. 137. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 7º A cobrança pela verificação da conformidade da tensão de fornecimento pode ser feita, desde que observadas as disposições estabelecidas em regulamentação específica. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 8º É vedada a cobrança da primeira vistoria ou comissionamento para solicitação de fornecimento ou de aumento de carga, sendo facultado à distribuidora cobrar as demais vistorias ou comissionamentos, exceto quando ficar caracterizado que a distribuidora não informou previamente todos os motivos da reprovação em vistoria ou comissionamento anterior. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 9º A cobrança de qualquer serviço obriga a distribuidora a implantá-lo em toda sua área de concessão, para todos os consumidores, ressalvado o serviço de religação de urgência. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 10. Não tendo sido possível o atendimento no prazo estabelecido para religação, a distribuidora deve adotar, sem prejuízo do disposto no art. 151, os seguintes procedimentos: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – para religação de urgência, cobrar o valor da religação normal, se dentro do prazo previsto para esta; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – não efetuar cobrança caso o prazo de atendimento verificado seja superior ao estipulado para a religação normal. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 11. Quando a distribuidora apenas proceder com o desligamento do disjuntor da unidade consumidora para a suspensão do fornecimento, somente poderá cobrar 30% (trinta por cento) do valor correspondente à religação solicitada pelo consumidor. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 12. O fornecimento de pulsos de potência e sincronismo está condicionado à disponibilidade do medidor, e somente pode ser cobrado se houver deslocamento de equipe exclusivamente para esse serviço. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 13. A distribuidora pode executar serviços vinculados à prestação do serviço público ou à utilização da energia elétrica, desde que previstos em regulamentação específica da ANEEL, observadas as restrições constantes do contrato de concessão ou permissão, e que o consumidor, por sua livre escolha, opte por contratar a distribuidora para sua realização. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 14. A disponibilização dos dados de medição armazenados em memória de massa está condicionada à disponibilidade do medidor e ao seu armazenamento pela distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 15. A distribuidora deve efetuar a cobrança pelos serviços atinentes à ultrapassagem dos montantes contratados de demanda de potência ativa ou de uso do sistema de distribuição - MUSD, assim como aos montantes excedentes de energia elétrica e demanda de potência reativas. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 103. Os valores dos serviços cobráveis, estabelecidos nos incisos I a XII do art. 102, e da visita técnica, prevista no § 3º do art. 102, são homologados pela ANEEL. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º Para a avaliação de sistema de gestão de iluminação pública para fins de faturamento por meio de medição fiscalizadora a distribuidora deve cobrar, para cada medição instalada, a soma dos valores cobráveis homologados para as atividades de visita técnica e aferição de medidor. (Incluído pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020) §2º Demais serviços cobráveis não referidos no caput e no §1º devem ser objeto de orçamento específico. (Incluído pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Seção VIII Do Faturamento do Grupo A

Art. 104. O faturamento de unidade consumidora do grupo A, observadas as respectivas modalidades, deve ser realizado observando-se o disposto neste artigo, exceto nos casos de opção de faturamento de que trata o art. 100. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º Para a demanda faturável um único valor, correspondente ao maior valor dentre os definidos a seguir: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

a) demanda contratada ou demanda medida, exceto para unidade consumidora da classe rural ou reconhecida como sazonal; ou (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

b) demanda medida no ciclo de faturamento ou 10% (dez por cento) da maior demanda medida em qualquer dos 11 (onze) ciclos de faturamento anteriores, no caso de unidade consumidora da classe rural ou reconhecida como sazonal. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º Para o consumo de energia elétrica ativa, utilizar a seguinte fórmula: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

$$FEA(p) = EEAM(p) \times TE_{COMP}(p)$$

§ 3º Para consumidores especiais ou livres, quando o montante de energia elétrica ativa medida for maior que o produto do número de horas do ciclo pelo limite estabelecido para a energia elétrica ativa contratada, fixado em MWmédio, o faturamento da energia elétrica ativa deve ser calculado por: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

$$FEA(p) = MW_{médio} \text{ CONTRATADO} \times HORAS_{CICLO} \times \frac{EEAM(p)}{EEAM_{CICLO}} \times TE_{COMP}(p)$$

onde: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

FEA(p) = faturamento da energia elétrica ativa, por posto tarifário “p”, em Reais (R\$); (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

EEAM(p) = montante de energia elétrica ativa medido em cada posto tarifário “p” do ciclo de faturamento, em megawatt-hora (MWh); (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

TECOMP(p) = para os consumidores especiais ou livres com CCER celebrado, tarifa de energia “TE” das tarifas de fornecimento, por posto tarifário “p”, aplicáveis aos subgrupos do grupo A, em Reais por megawatt-hora (R\$/MWh) ou, para os demais unidades consumidoras, a tarifa final de energia elétrica ativa homologada por posto tarifário “p”; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

EEAMCICLO = montante de energia elétrica ativa medido no ciclo de faturamento, em megawatt-hora (MWh); (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

MWmédioCONTRATADO = limite estabelecido para a energia elétrica ativa contratada, fixado em MWmédio para cada ciclo de faturamento; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

p = indica posto tarifário, ponta ou fora de ponta, para as modalidades tarifárias horárias. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 4º Para fins de faturamento, na impossibilidade de avaliação do consumo nos postos tarifários ponta e fora de ponta, esta segmentação deve ser efetuada proporcionalmente ao número de horas de cada segmento. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 5º Ao faturamento do MUSD, aplica-se integralmente o disposto nesta seção. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 6º Aos consumidores que celebrem o CUSD, a parcela da TUSD fixada em Reais por megawatt-hora (R\$/MWh) deve incidir sobre o montante total de energia elétrica ativa medida, observando-se, quando pertinente, os respectivos postos tarifários. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção IX Do Faturamento da Demanda Complementar

Art. 105. A distribuidora deve verificar se as unidades consumidoras, da classe rural e as reconhecidas como sazonal, registraram o mínimo de 3 (três) valores de demanda iguais ou superiores às contratadas a cada 12 (doze) ciclos de faturamento, contados a partir do início da vigência dos contratos ou do reconhecimento da sazonalidade. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. A distribuidora deve adicionar ao faturamento regular a cobrança de demandas complementares, em número correspondente à quantidade de ciclos em que não tenha sido verificado o mínimo de 3 (três) referido no caput, obtidas pelas maiores diferenças entre as demandas contratadas e as demandas faturadas correspondentes no período. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção X Do Faturamento do Grupo B

Art. 106. O faturamento de unidade consumidora do grupo B deve ser realizado considerando-se o consumo de energia elétrica ativa e incluindo, quando couber, as cobranças estabelecidas nos arts. 96 e 97. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção XI Do Desconto ao Irrigante e ao Aquicultor

Art. 107. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 1º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 2º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

(Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

Art. 108. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 1º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 2º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

Art. 109. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

IV – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 1º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 2º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 4º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017).

§ 5º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017).

Seção XII

Da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE

Art. 110. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017).

I (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017).

II (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017).

III (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017).

IV (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017).

§ 1º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017).

§ 2º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017).

§ 3º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017).

§ 4º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017).

§ 5º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017).

Seção XIII

Do Faturamento em Situação de Emergência, Calamidade Pública ou Força Maior **(Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)**

Art. 111. Caso a distribuidora não possa efetuar a leitura por motivo de situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente, ou motivo de força maior, comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL, o faturamento deve ser efetuado utilizando-se a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, observado o disposto no § 1º do art. 89, desde que mantido o fornecimento regular à unidade consumidora. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º No ciclo de faturamento subsequente ao término das situações previstas no caput, a distribuidora deve realizar o acerto da leitura e do faturamento. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º A distribuidora deve manter e disponibilizar a documentação comprobatória da caracterização das situações previstas no caput por no mínimo 5 (cinco) anos. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção XIV

Da Duplicidade no Pagamento

Art. 112. Constatada a duplicidade no pagamento de faturas, a devolução do valor pago indevidamente deve ser efetuada ao consumidor por meio de desconto na fatura subsequente à constatação. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º A distribuidora deve dispor de meios que possibilitem a constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

§ 2º Caso o valor a compensar seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente deve ser compensado nos ciclos de faturamento subsequentes. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º Quando houver solicitação específica do consumidor, a devolução prevista no caput deve ser efetuada por meio de depósito em conta-corrente ou cheque nominal. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 4º O valor a ser devolvido, conforme previsto no § 3º, deve ser atualizado pelo IGP-M da data do pagamento até a data da devolução ao consumidor, desde que transcorrido mais de um ciclo de faturamento da constatação do pagamento em duplicidade. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 5º Caso haja alteração de titularidade da unidade consumidora, o valor deve ser devolvido ao titular à época da duplicidade no pagamento.

Seção XV

Do Faturamento Incorreto

Art. 113. A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012) (Suspensão os efeitos, pelo DSP ANEEL 018 de 2019)

§ 1º Na hipótese do inciso I, a distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º Na hipótese do inciso II, a distribuidora deve providenciar a devolução das quantias recebidas indevidamente acrescidas de atualização

monetária com base na variação do IGP-M e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados pro rata die, em valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º Caso o valor a devolver seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente deve ser compensado nos ciclos de faturamento subsequentes, sempre considerando o máximo de crédito possível em cada ciclo. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 4º Quando houver solicitação específica do consumidor, a devolução prevista no inciso II deve ser efetuada por meio de depósito em conta-corrente ou cheque nominal. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 5º A distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, a descrição do ocorrido, assim como os procedimentos a serem adotados para a compensação do faturamento.

§ 6º Os valores a serem pagos ou devolvidos devem ser atribuídos ao titular à época do faturamento incorreto.

§ 7º A data de constatação é a data do protocolo da solicitação ou reclamação quando realizada pelo consumidor. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 8º Nos casos de faturamento pela média de que trata o caput, quando da regularização da leitura, a distribuidora deve: (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – verificar o consumo total medido desde a última leitura até regularização e calcular o consumo médio diário neste período; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – realizar o faturamento utilizando o resultado da multiplicação do consumo médio diário, obtido no inciso I, por 30 (trinta) dias, observado o disposto no art. 98; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – calcular a diferença total de consumo, obtida pela subtração entre o consumo total medido no período e os consumos faturados pela média nos ciclos anteriores e o consumo faturado no inciso II; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

IV – caso o valor obtido no inciso III seja negativo, providenciar a devolução ao consumidor, observados os §§ 2º e 3º, aplicando sobre a diferença calculada a tarifa vigente à época do primeiro faturamento pela média do período, utilizando a data do referido faturamento como referência para atualização e juros; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

V – caso o valor obtido no inciso III seja positivo: (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

a) dividir o valor apurado no inciso III pelo número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

b) providenciar a cobrança do consumidor, observado o §1º, do resultado da multiplicação entre o apurado na alínea “a” e o número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização, limitado ao período de 90 (noventa) dias. (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 114. Caso a distribuidora tenha faturado valores incorretos por motivo atribuível ao consumidor, devem ser observados os seguintes procedimentos: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor das quantias recebidas indevidamente, no ciclo de faturamento posterior à constatação, correspondentes ao período faturado incorretamente; e

II – faturamento a menor: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas.

§ 1º Os prazos máximos para fins de cobrança ou devolução devem observar o limite de 36 (trinta e seis) meses.

§ 2º Quando caracterizado, pela distribuidora, declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade consumidora ou à finalidade real da utilização da energia elétrica, o consumidor não faz jus à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior.

§ 3º Na hipótese do previsto no § 2º deste artigo, a distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, adicionalmente ao comunicado previsto no caput do art. 7º, acerca do direito de reclamação previsto no art. 192. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

Seção XVI

Da Deficiência na Medição

Art. 115. Comprovada deficiência no medidor ou em demais equipamentos de medição, a distribuidora deve proceder à compensação do faturamento de consumo de energia elétrica e de demanda de potência ativa e reativa excedentes com base nos seguintes critérios: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – aplicar o fator de correção, determinado por meio de avaliação técnica em laboratório, do erro de medição;

II – na impossibilidade de determinar os montantes faturáveis pelo critério anterior, utilizar as respectivas médias aritméticas dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento de medição normal, proporcionalizados em 30 (trinta) dias, observado o disposto no § 1º do art. 89; ou (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – no caso de inviabilidade de ambos os critérios, utilizar o faturamento imediatamente posterior à regularização da medição, observada a aplicação do custo de disponibilidade, conforme disposto no art. 98.

§ 1º O período de duração, para fins de cobrança ou devolução, deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de energia elétrica e demandas de potência. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º Os prazos máximos para fins de cobrança ou devolução devem observar o disposto no art. 113.

§ 3º Se a deficiência tiver sido provocada por aumento de carga, à revelia da distribuidora, devem ser considerados no cálculo dos valores faturáveis a parcela adicional da carga instalada, os fatores de carga e de demanda médios anteriores ou, na ausência destes, aqueles obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares, devendo o período de cobrança ser determinado conforme disposto no art. 132.

§ 4º A distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, a descrição da deficiência ocorrida, assim como os procedimentos a serem adotados para a compensação do faturamento, com base no art. 133.

§ 5º A substituição do medidor e demais equipamentos de medição deve ser realizada, no máximo, em até 30 (trinta) dias após a data de constatação da deficiência, com exceção para os casos previstos no art. 72.

§ 6º A distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 7º Condiciona-se a caracterização da deficiência no medidor ou demais equipamentos de medição ao disposto no § 1º do art. 129.

§ 8º No caso de aplicação do inciso I, a avaliação técnica dos equipamentos de medição pode ser realizada pela Rede de Laboratórios Acreditados ou pelo laboratório da distribuidora, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do órgão metrológico, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO 9001. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção XVII Do Faturamento das Diferenças

Art. 116. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, aplica-se a tarifa vigente à época da ocorrência, devendo as diferenças ser atualizadas pelo IGP-M. (Redação dada pela REN ANEEL 626 de 30.09.2014)

§ 1º No caso de unidade consumidora residencial baixa renda, as diferenças a cobrar ou a devolver devem ser apuradas mês a mês e o faturamento efetuado adicional ou subtrativamente aos já realizados mensalmente no período considerado, observando-se a tarifa relativa a cada bloco complementar. (Redação dada pela REN ANEEL 626 de 30.09.2014)

§ 2º No cálculo das diferenças apuradas decorrentes de irregularidades na medição, aplicase a tarifa em vigor na data de emissão da fatura, considerando-se a ocorrência de cada bandeira durante o período irregular e o desconto tarifário a que o consumidor tiver direito. (Incluído pela REN ANEEL 626 de 30.09.2014)

Seção XVIII Do Pagamento

Art. 117. Faculta-se à distribuidora disponibilizar, sem ônus, aos seus consumidores:

I – o pagamento automático de valores por meio de débito em conta-corrente; e

II – a consolidação de todos os valores faturados referentes às unidades consumidoras sob uma mesma titularidade em fatura que permita o pagamento do montante total de débitos por meio de uma única operação.

§ 1º A implementação do disposto no inciso I ou II, para cada consumidor, deve ser precedida de sua autorização expressa e pode ser cancelada pelo mesmo a qualquer tempo. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 2º No caso de que trata o inciso II, a distribuidora deve emitir as faturas correspondentes a cada unidade consumidora, sempre que solicitado pelo consumidor. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Art. 118. O débito pode ser parcelado ou reparcelado, mediante solicitação expressa do consumidor e consentimento da distribuidora. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º O atraso no pagamento implica a incidência de multa, juros de mora e atualização monetária, conforme disposto no art. 126. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º As parcelas, com a devida especificação, podem ser incluídas nas faturas de energia elétrica subsequentes, resguardada a possibilidade de suspensão do fornecimento nos casos de seu inadimplemento. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º A distribuidora, por solicitação do titular da unidade consumidora classificada em uma das subclasses residencial baixa renda, deve parcelar o débito que não tenha sido anteriormente parcelado, observado o mínimo de três parcelas. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

CAPÍTULO IX DA FATURA

Seção I Das Informações Constantes na Fatura

Art. 119. A fatura de energia elétrica deve conter, de forma clara e objetiva, informações referentes: à identificação do consumidor e da unidade consumidora; ao valor total devido e à data de vencimento; às grandezas medidas e faturas, às tarifas publicadas pela ANEEL aplicadas e aos respectivos valores relativos aos produtos e serviços prestados; ao histórico de consumo; e aos impostos e contribuições incidentes. (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

Parágrafo único. O Módulo 11 do PRODIST define as informações obrigatórias a serem apresentadas na fatura de energia elétrica e os aspectos relevantes sobre a forma de apresentá-las e o processo de disponibilização das faturas aos consumidores, a serem observados por todas as distribuidoras. (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

Art. 119-A. A distribuidora, a partir da anuência do titular da unidade consumidora, poderá encaminhar ao mesmo apenas um resumo da fatura de energia elétrica emitida. (Incluído pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

§ 1º A fatura de energia elétrica completa poderá, sempre que necessário, ser solicitada pelo titular da unidade consumidora e deverá ser disponibilizada sem custo adicional. (Incluído pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

§ 2º A qualquer momento, o consumidor que optou pelo recebimento do resumo da fatura pode optar por voltar a receber regularmente a fatura de energia elétrica completa. (Incluído pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

§ 3º O Módulo 11 do PRODIST define as informações obrigatórias a serem apresentadas no resumo de fatura e aspectos relevantes sobre processo de disponibilização aos consumidores, a serem observados por todas as distribuidoras. (Incluído pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

Art. 119-B. A distribuidora, observadas as normas estabelecidas pelas Autoridades Fiscais Estaduais ou Federal, deverá enviar esforços para possibilitar ao consumidor os esclarecimentos referentes aos tributos, as subvenções e a incidência de tributos sobre os benefícios tarifários, permitindo uma maior transparência e o controle da eficiência da utilização dos recursos arrecadados. (Incluído pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

Seção II

Das Informações e Contribuições de Caráter Social

Art. 120. Além das informações relacionadas no art. 119, faculta-se à distribuidora incluir na fatura outras informações de interesse dos consumidores, propaganda ou publicidade, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, a veiculação de mensagens político-partidárias. (Redação dada pela REN ANEEL 581 de 11.10.2013)

Art. 121. Faculta-se a inclusão, sem ônus ao consumidor, de forma discriminada na fatura, de contribuições ou doações para entidades, legalmente reconhecidas, com fins de interesse social, desde que comprovadamente autorizados mediante manifestação voluntária do titular da unidade consumidora, que pode, a qualquer tempo, solicitar sua exclusão diretamente à distribuidora. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção III

Da Entrega

Art. 122. A entrega da fatura e demais correspondências deve ser efetuada no endereço da unidade consumidora ou, a partir da anuência do titular da unidade consumidora, no endereço eletrônico indicado pelo mesmo. (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

§ 1º No caso de unidade consumidora localizada em área atendida pelo serviço postal, o consumidor pode solicitar a entrega da fatura e demais correspondências em outro endereço, sendo permitida a cobrança de valor equivalente às despesas postais adicionais. (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

§ 2º No caso de unidade consumidora localizada em área não atendida pelo serviço postal, a distribuidora, após prévia informação ao consumidor, pode disponibilizar a fatura e demais correspondências no posto de atendimento presencial mais próximo, sendo facultado ao consumidor indicar outro endereço atendido pelo serviço postal, sem a cobrança de despesas adicionais. (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

§ 3º A entrega da fatura e demais correspondências poderá ainda ser realizada por outro meio previamente acordado entre o consumidor e a distribuidora. (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

§ 4º As comunicações com o consumidor que exigem correspondência com entrega comprovada somente poderão ser realizadas por meio eletrônico nos casos da solução tecnológica utilizada assegurar o monitoramento da entrega e a rastreabilidade das comunicações realizadas. (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

§ 5º O consumidor poderá, a qualquer momento, modificar a opção de recebimento da fatura, escolhendo se deseja a versão impressa ou eletrônica. (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

Art. 123. A segunda via da fatura deve ser emitida com todas as informações constantes na primeira via e, adicionalmente, conter em destaque a expressão “segunda via”.

Parágrafo único. Alternativamente à emissão da segunda via, o consumidor pode optar por receber o código de barras que viabilize o pagamento da fatura, sendo vedada a cobrança adicional por este serviço.

Seção IV

Do Vencimento

Art. 124. O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.

§ 1º Quando se tratar de unidades consumidoras enquadradas nas classes Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, o prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis.

§ 2º Quando da solicitação do fornecimento, alteração de titularidade ou, sempre que solicitado, a distribuidora deve oferecer pelo menos 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do consumidor, distribuídas uniformemente, em intervalos regulares ao longo do mês. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º A data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do consumidor, em um intervalo não inferior a 12 (doze) meses. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção V

Da Declaração de Quitação Anual

Art. 125. A distribuidora deve emitir e encaminhar, sem ônus, ao consumidor declaração de quitação anual de débitos, observado o disposto no art. 122 desta Resolução. (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017)

§ 1º A declaração de quitação anual de débitos compreende os meses de janeiro a dezembro de cada ano, tendo como referência a data do vencimento da respectiva fatura, e deve ser encaminhada ao consumidor até o mês de maio do ano seguinte, podendo ser emitida em espaço da própria

fatura.

§ 2º Somente terão direito à declaração de quitação anual de débitos os consumidores que quitarem todos os débitos relativos ao ano em referência.

§ 3º Caso o consumidor não tenha utilizado os serviços durante todos os meses do ano anterior, terá ele o direito à declaração de quitação dos meses em que houve pagamento das faturas.

§ 4º Caso exista algum débito sendo parcelado ou questionado judicialmente, terá o consumidor o direito à declaração de quitação dos meses em que houve pagamento das respectivas faturas.

§ 5º Caso existam débitos que impeçam o envio da declaração de quitação anual até o mês de maio, ela deverá ser encaminhada no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores.

§ 6º Na declaração de quitação anual deve constar a informação de que a mesma substitui, para a comprovação do cumprimento das obrigações do consumidor, as quitantes dos faturamentos mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 7º A declaração de quitação anual refere-se exclusivamente às faturas daquele período, relativas ao fornecimento de energia elétrica, sem prejuízo de eventuais cobranças complementares previstas nas normas vigentes.

§ 8º O consumidor que não seja mais titular da unidade consumidora, quando da emissão da declaração de quitação anual de débitos, pode solicitá-la à distribuidora.

CAPÍTULO X DO INADIMPLEMENTO

Seção I Dos Acréscimos Moratórios

Art. 126. Na hipótese de atraso no pagamento da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica ou Fatura emitida pela distribuidora, sem prejuízo da legislação vigente, faculta-se a cobrança de multa, atualização monetária com base na variação do IGP-M e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados pro rata die.

§ 1º Para a cobrança de multa, deve-se observar o percentual máximo de 2% (dois por cento).

§ 2º A multa e os juros de mora incidem sobre o valor total da Fatura, excetuando-se:

I – a Contribuição de Iluminação Pública – CIP, a qual se sujeita às multas, atualizações e juros de mora estabelecidos na legislação específica;

II - os valores relativos à cobrança de atividades acessórias ou atípicas, contribuições ou doações de interesse social. (Redação dada pela REN ANEEL 581 de 11.10.2013)

III – as multas e juros de períodos anteriores.

§ 3º Havendo disposições contratuais pactuadas entre a distribuidora e consumidor, estabelecendo condições diferenciadas, prevalece o pactuado, limitado aos percentuais estabelecidos neste artigo.

Seção II Das Garantias

Art. 127. Quando do inadimplemento do consumidor de mais de uma fatura mensal em um período de 12 (doze) meses, sem prejuízo da exigibilidade de quitação dos débitos, faculta-se à distribuidora exigir o oferecimento de garantias, limitadas ao valor inadimplido.

§ 1º O disposto no caput não se aplica ao consumidor que seja prestador de serviços públicos essenciais ou cuja unidade consumidora pertença à classe residencial ou subclasse rural/residencial da classe rural.

§ 2º No caso de consumidor potencialmente livre, a distribuidora pode exigir, alternativamente ao disposto no caput, a apresentação de Contrato de Compra de Energia no ambiente de contratação livre.

§ 3º As garantias devem ser mediante depósito-caução em espécie, seguro ou carta-fiança, a critério do consumidor, e vigorar pelos 11 (onze) meses que sucederem a penúltima fatura inadimplida.

§ 4º Quando oferecidos mediante depósito-caução em espécie, os valores correspondentes às garantias devem ser creditados nas faturas subsequentes, ao seu término, e atualizados pelo IGP-M. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 5º Para a exigência prevista no § 2º, a distribuidora deve notificar o consumidor, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, informando os valores em atraso, com os acréscimos cabíveis, assim como a possibilidade de encerramento da relação de consumo decorrente da não quitação dos débitos.

§ 6º A distribuidora deve encaminhar uma cópia da notificação prevista no § 5º à CCEE.

§ 7º O descumprimento das obrigações dispostas neste artigo enseja a suspensão do fornecimento da unidade consumidora ou o impedimento de sua religação, conforme o caso, na forma disposta no Capítulo XIV.

§ 8º A execução de garantias oferecidas pelo consumidor, para quitação de débitos contraídos junto à distribuidora, deve ser precedida de notificação escrita e específica, com entrega comprovada, devendo o consumidor constituir garantias complementares, limitadas ao valor inadimplido, pelo período referido no § 3º.

Seção III
Das restrições e do Acompanhamento do Inadimplemento
(Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 128. Quando houver débitos decorrentes da prestação do serviço público de energia elétrica, a distribuidora pode condicionar à quitação dos referidos débitos:

I – a ligação ou alteração da titularidade solicitadas por quem tenha débitos no mesmo ou em outro local de sua área de concessão; e

II – a religação, aumento de carga, a contratação de fornecimentos especiais ou de serviços, quando solicitados por consumidor que possua débito com a distribuidora na unidade consumidora para a qual está sendo solicitado o serviço.

§ 1º A distribuidora não pode condicionar os atendimentos previstos nos incisos I e II ao pagamento de débito não autorizado pelo consumidor ou de débito pendente em nome de terceiros, exceto quando ocorrerem, cumulativamente, as seguintes situações: (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – a distribuidora comprovar a aquisição por parte de pessoa jurídica, à exceção das pessoas jurídicas de direito público e demais excludentes definidas na legislação aplicável, por qualquer título, de fundo de comércio ou estabelecimento comercial, industrial ou profissional; e (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – continuidade na exploração da mesma atividade econômica, sob a mesma ou outra razão social, firma ou nome individual, independentemente da classificação da unidade consumidora. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º O prazo máximo de cobrança de faturas em atraso é de 60 (sessenta) meses. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º A distribuidora deve enviar mensalmente à ANEEL, até o último dia útil do segundo mês subsequente ao mês de referência, o relatório de acompanhamento de inadimplência das unidades consumidoras, conforme modelo disposto no Anexo VII. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

CAPÍTULO XI
DOS PROCEDIMENTOS IRREGULARES

Seção I
Da Caracterização da Irregularidade e da Recuperação da Receita

Art. 129. Na ocorrência de indício de procedimento irregular, a distribuidora deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização e apuração do consumo não faturado ou faturado a menor.

§ 1º A distribuidora deve compor conjunto de evidências para a caracterização de eventual irregularidade por meio dos seguintes procedimentos:

I – emitir o Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, em formulário próprio, elaborado conforme Anexo V desta Resolução;

II – solicitar perícia técnica, a seu critério, ou quando requerida pelo consumidor ou por seu representante legal;

III – elaborar relatório de avaliação técnica, quando constatada a violação do medidor ou demais equipamentos de medição, exceto quando for solicitada a perícia técnica de que trata o inciso II; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

IV – efetuar a avaliação do histórico de consumo e grandezas elétricas; e

V – implementar, quando julgar necessário, os seguintes procedimentos:

a) medição fiscalizadora, com registros de fornecimento em memória de massa de, no mínimo, 15 (quinze) dias consecutivos; e

b) recursos visuais, tais como fotografias e vídeos.

§ 2º Uma cópia do TOI deve ser entregue ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, no ato da sua emissão, mediante recibo.

§ 3º Quando da recusa do consumidor em receber a cópia do TOI, esta deve ser enviada em até 15 (quinze) dias por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento.

§ 4º O consumidor tem 15 (quinze) dias, a partir do recebimento do TOI, para informar à distribuidora a opção pela perícia técnica no medidor e demais equipamentos, quando for o caso, desde que não se tenha manifestado expressamente no ato de sua emissão. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 5º Nos casos em que houver a necessidade de retirada do medidor ou demais equipamentos de medição, a distribuidora deve acondicioná-los em invólucro específico, a ser lacrado no ato da retirada, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, e encaminhá-los por meio de transporte adequado para realização da avaliação técnica.

§ 6º A avaliação técnica dos equipamentos de medição pode ser realizada pela Rede de Laboratórios Acreditados ou pelo laboratório da distribuidora, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do órgão metrológico, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO 9001, preservado o direito de o consumidor requerer a perícia técnica de que trata o inciso II do § 1º. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 7º Na hipótese do § 6o, a distribuidora deve comunicar ao consumidor, por escrito, mediante comprovação, com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência, o local, data e hora da realização da avaliação técnica, para que ele possa, caso deseje, acompanhá-la pessoalmente ou por meio de representante nomeado.

§ 8º O consumidor pode solicitar, antes da data previamente informada pela distribuidora, uma única vez, novo agendamento para realização da avaliação técnica do equipamento.

§ 9º Caso o consumidor não compareça à data previamente informada, faculta-se à distribuidora seguir cronograma próprio para realização da avaliação técnica do equipamento, desde que observado o disposto no § 7º.

§ 10. Comprovada a irregularidade nos equipamentos de medição, o consumidor será responsável pelos custos de frete e da perícia técnica, caso tenha optado por ela, devendo a distribuidora informá-lo previamente destes custos, vedada a cobrança de demais custos.

§ 11. Os custos de frete de que trata o § 10 devem ser limitados ao disposto no § 10 do art. 137.

Art. 130. Comprovado o procedimento irregular, para proceder à recuperação da receita, a distribuidora deve apurar as diferenças entre os valores efetivamente faturados e aqueles apurados por meio de um dos critérios descritos nos incisos a seguir, aplicáveis de forma sucessiva, sem prejuízo do disposto nos arts. 131 e 170:

I – utilização do consumo apurado por medição fiscalizadora, proporcionalizado em 30 dias, desde que utilizada para caracterização da irregularidade, segundo a alínea “a” do inciso V do § 1º do art. 129;

II – aplicação do fator de correção obtido por meio de aferição do erro de medição causado pelo emprego de procedimentos irregulares, desde que os selos e lacres, a tampa e a base do medidor estejam intactos;

III – utilização da média dos 3 (três) maiores valores disponíveis de consumo de energia elétrica, proporcionalizados em 30 dias, e de demanda de potências ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição regular, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

IV – determinação dos consumos de energia elétrica e das demandas de potências ativas e reativas excedentes, por meio da carga desviada, quando identificada, ou por meio da carga instalada, verificada no momento da constatação da irregularidade, aplicando-se para a classe residencial o tempo médio e a frequência de utilização de cada carga; e, para as demais classes, os fatores de carga e de demanda, obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares; ou

V – utilização dos valores máximos de consumo de energia elétrica, proporcionalizado em 30 (trinta) dias, e das demandas de potência ativa e reativa excedentes, dentre os ocorridos nos 3 (três) ciclos imediatamente posteriores à regularização da medição.

Parágrafo único. Se o histórico de consumo ou demanda de potência ativa da unidade consumidora variar, a cada 12 (doze) ciclos completos de faturamento, em valor igual ou inferior a 40% (quarenta por cento) para a relação entre a soma dos 4 (quatro) menores e a soma dos 4 (quatro) maiores consumos de energia elétrica ativa, nos 36 (trinta e seis) ciclos completos de faturamento anteriores à data do início da irregularidade, a utilização dos critérios de apuração para recuperação da receita deve levar em consideração tal condição. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção II

Do Custo Administrativo

Art. 131. Nos casos de recuperação da receita, a distribuidora pode cobrar, adicionalmente, o custo administrativo incorrido com a realização de inspeção in loco, segundo o grupo tarifário e o tipo de fornecimento da unidade consumidora, conforme valores estabelecidos em resolução específica.

Parágrafo único. Este procedimento somente se aplica aos casos em que o consumidor for responsável pela custódia dos equipamentos de medição da distribuidora, conforme disposto no inciso IV e parágrafo único do art. 167, ou nos demais casos, quando a responsabilidade for comprovadamente a ele atribuída.

Seção III

Da Duração da Irregularidade

Art. 132. O período de duração, para fins de recuperação da receita, no caso da prática comprovada de procedimentos irregulares ou de deficiência de medição decorrente de aumento de carga à revelia, deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de energia elétrica e demanda de potência, respeitados os limites instituídos neste artigo. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º Na impossibilidade de a distribuidora identificar o período de duração da irregularidade, mediante a utilização dos critérios citados no caput, o período de cobrança fica limitado a 6 (seis) ciclos, imediatamente anteriores à constatação da irregularidade.

§ 2º A retroatividade de aplicação da recuperação da receita disposta no caput fica restrita à última inspeção nos equipamentos de medição da distribuidora, não considerados o procedimento de leitura regular ou outros serviços comerciais e emergenciais.

§ 3º No caso de medição agrupada, não se considera restrição, para apuração das diferenças não faturadas, a intervenção da distribuidora realizada em equipamento distinto daquele no qual se constatou a irregularidade.

§ 4º Comprovado, pela distribuidora ou pelo consumidor, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual titular da unidade consumidora, a este somente devem ser faturadas as diferenças apuradas no período sob sua responsabilidade, sem aplicação do disposto no art. 131, exceto quando ocorrerem, cumulativamente, as situações previstas nos incisos I e II do § 1º do art. 128. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 5º O prazo máximo de cobrança retroativa é de 36 (trinta e seis) meses.

Seção IV

Das Diferenças Apuradas

Art. 133. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, a respeito dos seguintes elementos:

I – ocorrência constatada;

II – memória descritiva dos cálculos do valor apurado referente às diferenças de consumos de energia elétrica e de demandas de potências ativas e reativas excedentes, consoante os critérios fixados nesta Resolução;

III – elementos de apuração da ocorrência, incluindo as informações da medição fiscalizadora, quando for o caso;

IV – critérios adotados na compensação do faturamento;

V – direito de reclamação previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e

VI – tarifa(s) utilizada(s).

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou devolução dos respectivos valores, o consumidor pode apresentar reclamação, por escrito, à distribuidora, a ser realizada em até 30 (trinta) dias da notificação. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 2º Na hipótese do § 1º, a distribuidora deve comunicar, por escrito, no prazo de 15 (quinze) dias, o resultado da reclamação ao consumidor, incluindo, em caso de indeferimento, informação sobre o direito do consumidor em formular reclamação à ouvidoria da distribuidora com o respectivo telefone, endereço para contato e demais canais de atendimento disponibilizados, observado o disposto no §1º do art. 200. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

§ 3º Nos casos de diferenças a pagar, o vencimento da fatura com as diferenças, independente da data de sua apresentação, deve ocorrer após o término do prazo previsto no § 1º nos casos onde o consumidor não apresente sua reclamação, ou somente após a efetiva comunicação da distribuidora, nos casos do § 2º, considerados adicionalmente os prazos mínimos estabelecidos no art. 124. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

§ 4º Na hipótese de o montante cobrado a maior não ter sido pago, a distribuidora deve cancelar a cobrança do referido valor e providenciar o reenvio da fatura com os valores devidamente ajustados.

§ 5º O prazo máximo para apuração dos valores, informação e apresentação da fatura ao consumidor nos casos de procedimentos irregulares ou deficiência de medição é de 36 (trinta e seis) meses a partir da emissão do TOI. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

CAPÍTULO XII DAS RESPONSABILIDADES DA DISTRIBUIDORA

Seção I Do Período de Testes e Ajustes

Art. 134. A distribuidora deve aplicar o período de testes, com duração de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, com o propósito de permitir a adequação da demanda contratada e a escolha da modalidade tarifária, nas situações seguintes: I – início do fornecimento;

II – mudança para faturamento aplicável a unidades consumidoras do grupo A, cuja opção anterior tenha sido por faturamento do grupo B;

III – enquadramento na modalidade tarifária horária azul; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

IV – acréscimo de demanda, quando maior que 5% (cinco por cento) da contratada.

§ 1º A distribuidora deve fornecer, sempre que solicitado pelo interessado, as informações necessárias à simulação do faturamento.

§ 2º Durante o período de testes, observado o disposto no § 3º, a demanda a ser considerada pela distribuidora para fins de faturamento deve ser a demanda medida, exceto na situação prevista no inciso IV, em que a distribuidora deve considerar o maior valor entre a demanda medida e a demanda contratada anteriormente à solicitação de acréscimo. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º A distribuidora deve faturar, ao menos em um dos postos tarifários, valor de demanda mínimo de: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – 3 MW, para consumidores livres;

II – 500 kW, para consumidores especiais, responsáveis por unidade consumidora ou conjunto de unidades consumidoras reunidas por comunhão de interesses de fato ou de direito; e

III – 30 kW, para demais consumidores.

§ 4º Durante o período de teste, observado o disposto pelo art. 93, aplica-se a cobrança por ultrapassagem de demanda ou do MUSD quando os valores medidos excederem o somatório de:

I – a nova demanda contratada ou inicial; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – 5% (cinco por cento) da demanda anterior ou inicial; e

III – 30% (trinta por cento) da demanda adicional ou inicial.

§ 5º Quando do enquadramento na modalidade tarifária horária azul, o período de testes abrangerá exclusivamente o montante contratado para o posto tarifário ponta. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 6º Faculta-se ao consumidor solicitar:

I – durante o período de testes, novos acréscimos de demanda; e

II – ao final do período de testes, redução de até 50% (cinquenta por cento) da demanda adicional ou inicial contratada, devendo, nos casos de acréscimo de demanda, resultar em um montante superior a 105% (cento e cinco por cento) da demanda contratada anteriormente. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 7º A distribuidora pode dilatar o período de testes, mediante solicitação justificada do consumidor.

§ 8º A tolerância estabelecida sobre a demanda adicional ou inicial de que trata o inciso III do § 4º se refere exclusivamente à cobrança de ultrapassagem, não estando associada à disponibilidade de acréscimo de demanda pelo consumidor do valor correspondente, observando-se o que dispõe o art. 165.

§ 9º Não se aplica às unidades consumidoras da classe rural e àquelas com sazonalidade reconhecida o disposto nos §§ 3º e 4º, as quais devem ser faturadas conforme o art. 104. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 135. A distribuidora deve conceder um período de ajustes para adequação do fator de potência para unidades consumidoras do grupo A, com duração de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, quando ocorrer: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

I – início do fornecimento; ou (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

II – alteração do sistema de medição para medição horária apropriada, nos termos do art. 96. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 1º A distribuidora pode dilatar o período de ajustes mediante solicitação fundamentada do consumidor. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 2º Para as situações de que trata o inciso I, a distribuidora deve calcular e informar ao consumidor os valores correspondentes à energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes, sem efetuar a cobrança. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º Para as situações de que trata o inciso II, a distribuidora deve efetuar a cobrança dos menores valores entre os calculados conforme os arts. 96 e 97, informando ao consumidor os valores correspondentes à energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes que passarão a ser efetivados nos termos do art. 96. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 136. (Revogado pela REN ANEEL 569 de 23.07.2013)

Seção II Da Aferição de Medidores

Art. 137. A distribuidora deve realizar, em até 30 (trinta) dias, a aferição dos medidores e demais equipamentos de medição, solicitada pelo consumidor.

§ 1º A distribuidora pode agendar com o consumidor no momento da solicitação ou informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada e o horário previsto para a realização da aferição, de modo a possibilitar o seu acompanhamento pelo consumidor.

§ 2º A distribuidora deve entregar ao consumidor o relatório de aferição, informando os dados do padrão de medição utilizado, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e os esclarecimentos quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico.

§ 3º O consumidor pode, no prazo de 30 (trinta) dias, contado a partir do recebimento da comunicação do resultado da distribuidora, solicitar posterior aferição do equipamento de medição pelo órgão metrológico, devendo a distribuidora informar previamente ao consumidor os custos de frete e de aferição e os prazos relacionados, vedada a cobrança de demais custos.

§ 4º Caso as variações excedam os limites percentuais admissíveis estabelecidos na legislação metrológica vigente, os custos devem ser assumidos pela distribuidora, e, caso contrário, pelo consumidor.

§ 5º Quando não for efetuada a aferição no local da unidade consumidora pela distribuidora, esta deve acondicionar o equipamento de medição em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada, e encaminhá-lo por meio de transporte adequado para aferição em laboratório, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao consumidor.

§ 6º No caso do § 5º, a aferição do equipamento de medição deve ser realizada em local, data e hora, informados com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência ao consumidor, para que este possa, caso deseje, acompanhar pessoalmente ou por meio de representante legal.

§ 7º A aferição do equipamento de medição pode ser realizada pela Rede de Laboratórios Acreditados ou pelo laboratório da distribuidora, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do órgão metrológico, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO 9001. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 8º O consumidor pode solicitar, antes da data previamente informada pela distribuidora, uma única vez, novo agendamento para realização da aferição do equipamento de medição.

§ 9º Caso o consumidor não compareça na data previamente informada, faculta-se à distribuidora seguir cronograma próprio, devendo enviar ao consumidor, em até 30 (trinta) dias, o relatório de aferição.

§ 10. A distribuidora não deve cobrar a título de custo de frete de que trata o § 3º valor superior ao cobrado pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na modalidade “PAC”.

§ 11. Os prazos para encaminhamento do relatório de aferição ao consumidor ficam suspensos quando a aferição for realizada por órgão metrológico, continuando a ser computados após o recebimento do relatório pela distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção III Das Diretrizes para a Adequada Prestação dos Serviços

Art. 138. A distribuidora é obrigada a fornecer energia elétrica aos interessados cujas unidades consumidoras, localizados na área concedida ou permitida, sejam de caráter permanente e desde que suas instalações elétricas satisfaçam às condições técnicas de segurança, proteção e operação adequadas, ressalvadas as exceções previstas na legislação aplicável.

Art. 139. A distribuidora deve observar o princípio da isonomia nas relações com os consumidores.

Art. 140. A distribuidora é responsável, além das obrigações que precedem o início do fornecimento, pela prestação de serviço adequado a todos os seus consumidores, assim como pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, assim como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço, observado o disposto no Capítulo XIV, a sua interrupção:

I – em situação emergencial, assim caracterizada a deficiência técnica ou de segurança em instalações de unidade consumidora que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico ou, ainda, o caso fortuito ou de força maior; ou

II – após prévia notificação, por razões de ordem técnica ou de segurança em instalações de unidade consumidora, ou pelo inadimplemento do consumidor, considerado o interesse da coletividade.

Art. 140-A. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

IV – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 1º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

IV – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 2º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 3º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 4º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 5º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 6º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 7º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 8º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 9º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

Art. 141. As alterações das normas e padrões técnicos da distribuidora devem ser comunicadas aos consumidores, fabricantes, distribuidores, comerciantes de materiais e equipamentos padronizados, técnicos em instalações elétricas e demais interessados, por meio de jornal de grande circulação.

Parágrafo único. Adicionalmente, faculta-se à distribuidora comunicar as alterações por outros meios que permitam a adequada divulgação e orientação.

Art. 142. A distribuidora deve comunicar ao consumidor, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, a necessidade de proceder às correções pertinentes, quando constatar deficiência não emergencial na unidade consumidora, em especial no padrão de entrada de energia elétrica, informando-lhe o prazo para regularização e o disposto no § 1º.

§ 1º A inexecução das correções pertinentes no prazo informado pela distribuidora enseja a suspensão do fornecimento, conforme disposto no inciso II do art. 171.

§ 2º Caracteriza deficiência na unidade consumidora, o não atendimento às normas e padrões técnicos vigentes à época da sua primeira ligação.

Art. 143. A distribuidora deve desenvolver e implementar, em caráter rotineiro e de maneira eficaz, campanhas com vistas a:

I – informar ao consumidor, em particular e ao público em geral, sobre os cuidados especiais que a energia elétrica requer na sua utilização;

II – divulgar os direitos e deveres específicos do consumidor de energia elétrica;

III – orientar sobre a utilização racional da energia elétrica;

IV – manter atualizado o cadastro das unidades consumidoras;

V – informar ao consumidor, em particular e ao público em geral, sobre a importância do cadastramento da existência de equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana, conforme previsto no § 7º do art. 27; e

VI – divulgar outras orientações por determinação da ANEEL.

Art. 144. A distribuidora deve promover, de forma permanente, ações de combate ao uso irregular da energia elétrica.

Seção IV Do Cadastro

Art. 145. A distribuidora deve organizar e manter atualizado o cadastro individual relativo a todas as suas unidades consumidoras e armazenar, no mínimo:

I – quanto à identificação do consumidor:

a) nome completo, conforme cadastro da Receita Federal;

b) Cadastro de Pessoa Física – CPF e Carteira de Identidade ou outro documento de identificação oficial com foto ou ainda o Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI no caso de indígenas; e (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

c) se pessoa jurídica, número da inscrição no CNPJ.

II – número ou código de referência da unidade consumidora;

III – endereço da unidade consumidora, incluindo o nome do Município;

IV – classe e subclasse da unidade consumidora, com o código da CNAE, quando houver;

V – data da primeira ligação da unidade consumidora e do início do fornecimento;

VI – data do encerramento da relação contratual;

VII – tensão contratada;

VIII – potência disponibilizada;

IX – carga instalada declarada ou prevista no projeto de instalações elétricas;

X – valores de demanda de potência e de energia elétrica ativa, expressos em contrato, quando for o caso;

XI – informações relativas aos sistemas de medição de demandas de potência e de consumos de energia elétrica ativa e reativa, de fator de potência, incluindo os números dos equipamentos de medição e, na falta destas medições, o critério de faturamento; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

XII – históricos de leitura e de faturamento, arquivados em meio magnético, com as alíquotas referentes a tributos incidentes sobre o faturamento realizado, possibilitando, inclusive, o gerenciamento dos débitos contraídos por consumidores que não mais possuam, em sua área de concessão, unidade consumidora sob sua responsabilidade;

XIII – registros das solicitações de informação, serviços, sugestões, reclamações e denúncias, com os respectivos números de protocolo, contendo o horário e data da solicitação e das providências adotadas, conforme regulamentação específica;

XIV – registros dos créditos efetuados na fatura em função de eventual violação dos indicadores e prazos estabelecidos;

XV – registros do valor cobrado, referente aos serviços cobráveis previstos nesta Resolução, o horário e data da execução dos serviços;

XVI – código referente à tarifa aplicável;

XVII – informações referentes as inspeções/intervenções da distribuidora nos equipamentos de medição, violação de selos e lacres instalados nos medidores, caixas e cubículos;

XVIII – informações referentes a cobranças resultantes de deficiência na medição ou de procedimento irregular; e

XIX – contratos firmados com consumidor cuja unidade consumidora pertença ao grupo A.

XX – registros referentes aos atendimentos realizados que motivaram a instalação de uma única medição, na ocorrência da situação prevista no parágrafo único do art. 74, para fins de fiscalização;

XXI – coordenadas geográficas da localização da unidade consumidora. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 1º A distribuidora deve disponibilizar, para consulta em tempo real, os dados referidos no inciso XII relativos aos últimos 13 (treze) ciclos de faturamento.

§ 1º A distribuidora deve disponibilizar, para consulta em tempo real, no mínimo os dados referidos no inciso XII relativos aos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§ 2º As informações contidas no cadastro devem ser armazenadas pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos de faturamento, sendo que, até que haja autorização expressa da ANEEL, as distribuidoras de energia elétrica devem organizar e manter, desde abril de 2002, o cadastro e os históricos de leitura e de faturamento da classe residencial, devendo, após autorização, manter apenas os dados referentes a abril

de 2002.

§ 3º A distribuidora deve manter os processos de ressarcimento de danos elétricos de que trata o Capítulo XVI em registro eletrônico ou impresso, de forma organizada e auditável, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) meses, contados da solicitação do consumidor. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 4º A distribuidora deve organizar e manter atualizado o cadastro de unidades consumidoras classificadas nas subclasses residencial baixa renda, relativo a cada família, inclusive as de habitação multifamiliar, com as seguintes informações: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – nome;

II – Código Familiar e Número de Identificação Social – NIS do Cadastro Único; (Redação dada pela REN ANEEL 572 de 13.08.2013)

III – CPF e Carteira de Identidade ou, na inexistência desta, de outro documento de identificação oficial com foto, e apenas o Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI no caso de indígenas;

IV – se a família é indígena ou quilombola;

V – relatório e atestado subscrito por profissional médico; (Redação dada pela REN ANEEL 572 de 13.08.2013)

VI – Número do Benefício – NB; (Redação dada pela REN ANEEL 572 de 13.08.2013)

VII – data da concessão da TSEE; e (Incluído pela REN ANEEL 572 de 13.08.2013)

VIII – data da atualização das informações da família residente em habitação multifamiliar. (Incluído pela REN ANEEL 572 de 13.08.2013)

Seção V

Da Validação dos Critérios de Elegibilidade para Aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE

Art. 146. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017) I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

IV - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 1º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 2º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II - (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III – (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 3º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 4º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 5º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 6º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 7º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

Seção VI

Do Calendário

Art. 147. A distribuidora deve organizar e manter atualizado o calendário com as datas fixadas para a leitura dos medidores, apresentação e vencimento da fatura, assim como de eventual suspensão do fornecimento.

Seção VII

Da Qualidade do Atendimento Comercial

Art. 148. A qualidade do atendimento comercial deve ser aferida por meio dos padrões de atendimento comercial, indicados na tabela do Anexo III.

Art. 149. O período de apuração dos padrões de atendimento comercial da distribuidora deve ser mensal, considerando todos os atendimentos realizados no período às unidades consumidoras.

Parágrafo único. Consideram-se como realizados todos os atendimentos efetivamente prestados aos consumidores no mês de apuração, independentemente da data de solicitação expressa ou tácita do consumidor. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 150. Os padrões de atendimento comercial da distribuidora devem ser apurados por meio de procedimentos auditáveis e que considerem desde o nível de coleta de dados do atendimento até sua transformação e armazenamento.

Parágrafo único. Os registros dos atendimentos comerciais devem ser mantidos na distribuidora por período mínimo de 5 (cinco) anos, para

uso da ANEEL.

Art. 151. O não cumprimento dos prazos regulamentares para os padrões de atendimento comercial definidos no art. 148 obriga a distribuidora a calcular e efetuar crédito ao consumidor, em sua fatura de energia elétrica, em até dois meses após o mês de apuração, conforme a seguinte equação: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

$$\text{Crédito} = \left(\frac{EUSD}{730} \right) \times \left(\frac{P_v}{P_p} \right) \times 100$$

(Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

onde:

P_v = Prazo verificado do atendimento comercial;

P_p = Prazo normativo do padrão de atendimento comercial;

EUSD = Encargo de uso do sistema de distribuição relativo ao mês de apuração; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

730 = Número médio de horas no mês.

§ 1º Quando ocorrer violação de mais de um padrão de atendimento comercial no mês, ou, ainda, em caso de violação do mesmo padrão comercial, mais de uma vez, deve ser considerada a soma dos créditos calculados para cada violação individual no período de apuração.

§ 2º O valor total a ser creditado ao consumidor, no período de apuração, deve ser limitado a 10 (dez) vezes o valor do encargo de uso do sistema de distribuição.

§ 3º Para os atendimentos comerciais com prazo em dias úteis, considera-se que o prazo foi violado ainda que o serviço seja executado em dias não úteis imediatamente subsequentes ao término do prazo. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 4º Para os atendimentos comerciais com prazo em dias úteis, a contabilização do P_v deve ser realizada considerando-se a soma do prazo regulamentar com os dias corridos a partir do dia imediatamente subsequente ao do vencimento do prazo até o dia da efetiva execução do atendimento. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 152. Nos casos de suspensão indevida do fornecimento, conforme disposto no art. 174, a distribuidora deve calcular e efetuar crédito ao consumidor em sua fatura de energia elétrica em até dois meses após o mês de apuração, conforme a seguinte equação: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

$$\text{Crédito} = \left(\frac{EUSD}{730} \right) \times T \times 100$$

(Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

onde:

EUSD = Encargo de uso do sistema de distribuição relativo ao mês de apuração; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

730 = Número médio de horas no mês;

T = Tempo compreendido entre o início da suspensão indevida e o restabelecimento do fornecimento, em horas e centésimos de horas. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º Descumprido o prazo regulamentar para a religação da unidade consumidora, o valor a ser creditado ao consumidor deve ser o maior valor entre o crédito calculado para a suspensão indevida e o crédito calculado pela violação do prazo de religação.

§ 2º O valor total a ser creditado ao consumidor deve ser limitado a 10 (dez) vezes o valor do encargo de uso do sistema de distribuição.

Art. 153. Para efeito de aplicação do que dispõem os arts. 151 e 152, na hipótese de não cumprimento dos prazos regulamentares estabelecidos para os padrões de atendimento comercial, devem ser consideradas as seguintes disposições:

I – em caso de unidade consumidora sem histórico de faturamento, devem ser utilizados os valores do primeiro ciclo completo de faturamento para o cálculo do encargo de uso do sistema de distribuição, devendo o crédito ao consumidor ser efetuado no faturamento subsequente;

II – no caso dos serviços descritos nos arts. 32, 34 e 37, o crédito deve ser calculado e disponibilizado ao titular da unidade consumidora atendida; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – quando se tratar de empreendimentos de múltiplas unidades, o cálculo e o crédito deve ser realizado para cada unidade consumidora; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

IV – no caso de consumidor inadimplente, os valores a ele creditados podem ser utilizados para abater débitos vencidos, desde que não haja manifestação em contrário por parte do consumidor; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

V – quando o valor a ser creditado ao consumidor exceder o valor a ser faturado, o crédito remanescente deve ser realizado nos ciclos de faturamento subsequentes, sempre considerando o máximo crédito possível em cada ciclo, ou ainda, pago através de depósito em conta-corrente, cheque nominal ou ordem de pagamento, conforme opção do consumidor; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

VI – a violação dos prazos regulamentares para os padrões de atendimento comercial deve ser desconsiderada para efeito de eventual crédito ao consumidor, quando for motivada por caso fortuito, de força maior ou se for decorrente da existência de situação de calamidade pública decretada por órgão competente ou no caso de culpa exclusiva do consumidor, desde que comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL; e (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

VII – a distribuidora deve manter registro para uso da ANEEL com, no mínimo, os seguintes dados: (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

- a) nome do consumidor favorecido; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
- b) número da unidade consumidora; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
- c) endereço da unidade consumidora; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
- d) mês referente à constatação da violação; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
- e) importância individual creditada ao consumidor; e (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
- f) valores apurados dos padrões de atendimento comercial violados. (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 154. A distribuidora deve enviar mensalmente à ANEEL, até o último dia útil do segundo mês subsequente ao mês de apuração, o extrato da apuração dos padrões dos indicadores comerciais de todas as unidades consumidoras, conforme modelo disposto no Anexo III, com as seguintes informações: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

- I – número de atendimentos realizados no período de apuração;
- II – prazo médio de atendimento;
- III – número de atendimentos realizados acima dos prazos regulamentares; e

IV – valores creditados aos consumidores, ainda que não tenham sido efetivamente faturados em função do disposto nos incisos I a III do art. 153 ou que tenha sido necessário a utilização de vários ciclos de faturamento nos termos do inciso V do art. 153. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. Para os atendimentos comerciais com prazo regulamentado em dias úteis, quando o serviço for executado em fim de semana ou feriado, o prazo deve ser contabilizado como se a execução tivesse sido realizada no dia útil subsequente. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 155. A distribuidora deve certificar o processo de coleta dos dados e apuração dos padrões de atendimento comercial estabelecidos nesta Resolução, de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000.

Seção VIII Do Tratamento das Reclamações

Art. 156. As reclamações recebidas pela distribuidora devem ser classificadas de acordo com o Anexo I desta Resolução.

Art. 157. A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:

- I – quantidade de reclamações recebidas;
- II – quantidade de reclamações procedentes;
- III – quantidade de reclamações improcedentes; e
- IV – prazo médio de solução das reclamações procedentes.

§ 1º Devem ser computadas as reclamações efetuadas por todos os meios disponibilizados pela distribuidora, tais como central de teleatendimento, postos fixos de atendimento, internet e correspondências.

§ 2º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência de nexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.

§ 3º A reclamação deve ser computada como procedente ou improcedente quando do seu encerramento, independentemente do mês do seu recebimento.

§ 4º O prazo de solução de uma reclamação é o período compreendido entre o momento do recebimento da reclamação e a sua solução por parte da distribuidora, observados ainda os procedimentos dispostos em relação aos tipos de reclamações tratadas por regulamentação específica, sendo expresso em horas e centésimos de hora.

§ 5º Nos casos onde a reclamação do consumidor implicar a realização de um serviço por parte da distribuidora, pode-se considerar a própria execução do serviço como a solução da reclamação, desde que não haja disposição em regulamentação específica sobre a necessidade de resposta formal ao consumidor.

§ 6º A contagem do prazo de solução da reclamação pode ser suspensa sempre que houver previsão em regulamentação específica, devendo

ser devidamente fundamentada e informada ao consumidor.

§ 7º Quando o consumidor reclamar reiteradas vezes sobre o mesmo objeto, antes da solução da distribuidora, deverá ser considerada, para apuração das informações, apenas a primeira reclamação.

Art. 158. A partir das informações apuradas pela distribuidora, serão calculados os indicadores anuais, a seguir discriminados:

I – Duração Equivalente de Reclamação (DER), utilizando-se a seguinte fórmula:

$$DER = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações}_\text{Procedentes}(i) \times PMS(i)}{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações}_\text{Procedentes}(i)}$$

II – Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), utilizando-se a seguinte fórmula: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

$$FER = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações}_\text{Procedentes}(i)}{N_{\text{cons}}} \times 1000$$

onde:

Reclamações_Procedentes (i) = Quantidade de reclamações procedentes dos consumidores do tipo “i” solucionadas pela distribuidora no período de apuração;

PMS(i) = Prazo Médio de Solução das reclamações procedentes do tipo “i” no período de apuração, expresso em horas e centésimos de horas;

i = Tipo de Reclamação, conforme “n” tipos possíveis definidos na tipologia do Anexo I;

Ncons = Número de unidades consumidoras da distribuidora, no mês de dezembro do ano de apuração, coletado pelo Sistema de Acompanhamento de Informações de Mercado para Regulação Econômica - SAMP ou outro que vier a substituí-lo. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

Parágrafo único. Na apuração dos indicadores não serão computados os tipos de reclamação referentes à interrupção do fornecimento de energia elétrica, conformidade dos níveis de tensão e ressarcimento de danos elétricos, bem como as reclamações nas Ouvidorias das distribuidoras, nas agências estaduais conveniadas e na ANEEL. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

Art. 159. Os limites anuais para o indicador FER e a metodologia para sua definição serão estabelecidos em resolução específica, podendo ser redefinidos no ano da revisão tarifária da distribuidora. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

§ 1º No estabelecimento e redefinição dos limites será aplicada a técnica de análise comparativa de desempenho entre as distribuidoras, tendo como referência suas características e os dados históricos encaminhados à ANEEL. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

§ 2º O indicador DER será utilizado exclusivamente para o monitoramento da qualidade. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

§ 3º Para as permissionárias, o indicador FER será utilizado para monitoramento de desempenho, não possuindo limites estabelecidos. (Incluído pela REN ANEEL 794, de 28.11.2017)

Art. 160. Em caso de ultrapassagem dos limites anuais estabelecidos para o indicador FER a distribuidora poderá ser submetida à fiscalização da ANEEL, conforme procedimentos estabelecidos em resolução específica. (Redação dada pela REN ANEEL 794, de 28.11.2017.)

Art. 161. O início da aplicação de penalidades será estabelecido em resolução específica, nos termos do art. 159. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

Art. 162. A distribuidora deve encaminhar à ANEEL as informações de que trata o art. 157 até o último dia útil do segundo mês subsequente ao período de apuração. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º Os indicadores relativos ao atendimento das reclamações dos consumidores deverão ser apurados por meio de procedimentos auditáveis que contemplem desde o momento da realização da reclamação por parte do consumidor até a transformação desses dados em indicadores, em especial quanto à classificação das reclamações como procedentes e improcedentes.

§ 2º A solicitação de retificação de informações encaminhadas deve ser enviada pela distribuidora para análise da ANEEL, acompanhada das devidas justificativas. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

§ 3º A distribuidora deve implantar a Norma “ABNT NBR ISO 10.002 - SATISFAÇÃO DO CLIENTE – DIRETRIZES PARA O TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NAS ORGANIZAÇÕES” e certificar o processo de tratamento de reclamações dos consumidores de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 163. Os registros e documentos relativos às reclamações recebidas e às soluções adotadas devem permanecer arquivados na distribuidora, à disposição da fiscalização da ANEEL, pelo prazo de 5 (cinco) anos.

CAPÍTULO XIII DAS RESPONSABILIDADES DO CONSUMIDOR

Seção I Dos Distúrbios no Sistema Elétrico

Art. 164. Quando o consumidor utilizar em sua unidade consumidora, à revelia da distribuidora, carga ou geração susceptível de provocar distúrbios ou danos ao sistema elétrico de distribuição, ou ainda a instalações e equipamentos elétricos de outros consumidores, a distribuidora deve exigir o cumprimento das seguintes medidas: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – instalação de equipamentos corretivos na unidade consumidora, no prazo informado pela distribuidora, ou o pagamento do valor das obras necessárias no sistema elétrico, destinadas à correção dos efeitos desses distúrbios; e

II – ressarcimento à distribuidora de indenizações por danos a equipamentos elétricos acarretados a outros consumidores, que, comprovadamente, tenham decorrido do uso da carga ou geração provocadora dos distúrbios. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º Na hipótese do inciso I do caput, a distribuidora é obrigada a comunicar ao consumidor, de forma escrita, específica e com entrega comprovada quanto:

I – às obras que realizará e o necessário prazo de conclusão, fornecendo, para tanto, o respectivo orçamento detalhado; e

II – ao prazo para a instalação de equipamentos corretivos na unidade consumidora, cujo descumprimento enseja a suspensão do fornecimento, conforme disposto no inciso III do art. 171.

§ 2º No caso referido no inciso II do caput, a distribuidora é obrigada a comunicar ao consumidor, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, a ocorrência dos danos, assim como a comprovação das despesas incorridas, nos termos da legislação e regulamentos aplicáveis, garantindo-lhe o direito à ampla defesa e o contraditório.

Seção II Do Aumento de Carga

Art. 165. O consumidor deve submeter previamente à apreciação da distribuidora o aumento da carga ou da geração instalada que exigir a elevação da potência injetada ou da potência demandada, com vistas à verificação da necessidade de adequação do sistema elétrico, observados os procedimentos dispostos nesta Resolução. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção III Da Diligência além do Ponto de Entrega

Art. 166. É de responsabilidade do consumidor, após o ponto de entrega, manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade consumidora.

§ 1º As instalações internas que ficarem em desacordo com as normas e padrões a que se referem as alíneas “a” e “b” do inciso I do art. 27, vigentes à época da primeira ligação da unidade consumidora, devem ser reformadas ou substituídas pelo consumidor.

§ 2º Na hipótese de a distribuidora constatar o disposto no § 1o, ela deve notificar o consumidor na forma do art. 142.

Art. 167. O consumidor é responsável:

I – pelos danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de defeitos na sua unidade consumidora, em razão de má utilização e conservação das instalações ou do uso inadequado da energia;

II – pelas adaptações na unidade consumidora, necessárias ao recebimento dos equipamentos de medição decorrentes de mudança de grupo tarifário, exercício de opção de faturamento ou fruição do desconto tarifário referido no art. 107;

III – pelos danos causados aos equipamentos de medição ou ao sistema elétrico da distribuidora, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou deficiência técnica da unidade consumidora; e

IV – pela custódia dos equipamentos de medição ou do TCCI da distribuidora, na qualidade de depositário a título gratuito, quando instalados no interior de sua propriedade. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. A responsabilidade por danos causados aos equipamentos de medição externa não pode ser atribuída ao consumidor, salvo nos casos de ação comprovada que lhe possa ser imputada.

CAPÍTULO XIV DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

Seção I Da Ausência de Relação de Consumo, Contrato ou Outorga para Distribuição de Energia Elétrica (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 168. A distribuidora deve interromper o fornecimento, de forma imediata, quando constatada ligação clandestina que permita a utilização de energia elétrica, sem que haja relação de consumo.

Parágrafo único. Quando por responsabilidade exclusiva do consumidor inexistir contrato vigente, a distribuidora deve efetuar a suspensão do fornecimento, observadas as condições estabelecidas no art. 71. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 169. Quando constatado o fornecimento de energia elétrica a terceiros por aquele que não possua outorga federal para distribuição de energia elétrica, a distribuidora deve interromper, de forma imediata, a interligação correspondente, ou, havendo impossibilidade técnica, suspender o

fornecimento da unidade consumidora da qual provenha a interligação.

Seção II

Da Situação Emergencial

Art. 170. A distribuidora deve suspender imediatamente o fornecimento quando for constatada deficiência técnica ou de segurança na unidade consumidora que caracterize risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico.

§ 1º Incorrem na hipótese prevista no caput.

I - o descumprimento do disposto no art. 165, quando caracterizado que o aumento de carga ou de geração prejudica o atendimento a outras unidades consumidoras; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II - a prática dos procedimentos descritos no art. 129, quando não seja possível a verificação e regularização imediata do padrão técnico e de segurança pertinente.

§ 2º Nas hipóteses de que tratam os incisos I e II do § 1º, a distribuidora deve informar o motivo da suspensão ao consumidor, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, sem prejuízo do disposto no § 3º do art. 173.

Seção III

Da Suspensão Precedida de Notificação

Art. 171. Faculta-se à distribuidora suspender o fornecimento por razões de ordem técnica ou de segurança na unidade consumidora, precedida da notificação prevista no art. 173, nos seguintes casos:

I – pelo impedimento de acesso para fins de leitura, substituição de medidor e inspeções, devendo a distribuidora notificar o consumidor até o terceiro ciclo de faturamento seguinte ao início do impedimento;

II – pela inexecução das correções indicadas no prazo informado pela distribuidora, quando da constatação de deficiência não emergencial na unidade consumidora, em especial no padrão de entrada de energia elétrica; ou

III – pela inexecução das adequações indicadas no prazo informado pela distribuidora, quando, à sua revelia, o consumidor utilizar na unidade consumidora carga que provoque distúrbios ou danos ao sistema elétrico de distribuição, ou ainda às instalações e equipamentos elétricos de outros consumidores.

Parágrafo único. A notificação de que trata o inciso I, sem prejuízo da prevista no art. 87, deve ser escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na própria fatura.

Art. 172. A suspensão por inadimplemento, precedida da notificação prevista no art. 173, ocorre pelo:

I – não pagamento da fatura relativa à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica;

II – não pagamento de serviços cobráveis, previstos no art. 102;

III – descumprimento das obrigações constantes do art. 127; ou

IV – inadimplemento que determine o desligamento do consumidor livre ou especial da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, conforme regulamentação específica. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

V - não pagamento de prejuízos causados nas instalações da distribuidora, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao consumidor, desde que vinculados à prestação do serviço público de energia elétrica; (Incluído pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 1º Na hipótese dos incisos I a IV, a apresentação da quitação do débito à equipe responsável, no momento precedente à suspensão do fornecimento, obsta sua efetivação, ainda que se trate de quitação intempestiva, ressalvada, nesta hipótese, a cobrança do consumidor pelo serviço correspondente à visita técnica.

§ 2º É vedada a suspensão do fornecimento após o decurso do prazo de 90 (noventa) dias, contado da data da fatura vencida e não paga, salvo comprovado impedimento da sua execução por determinação judicial ou outro motivo justificável, ficando suspensa a contagem pelo período do impedimento.

§ 3º Para as unidades consumidoras classificadas nas Subclasses Residencial Baixa Renda deve ocorrer com intervalo mínimo de 30 (trinta) dias entre a data de vencimento da fatura e a data da suspensão do fornecimento.

§ 4º Após a notificação de que trata o art. 173 e, caso não efetue a suspensão do fornecimento, a distribuidora deve incluir em destaque nas faturas subsequentes a informação sobre a possibilidade da suspensão durante o prazo estabelecido no § 2º. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 5º A distribuidora deve adotar o horário de 8h as 18h, em dias úteis, para a execução da suspensão do fornecimento da unidade consumidora, sendo vedada às sextas-feiras e nas vésperas de feriado. (Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

Seção IV

Da Notificação

Art. 173. Para a notificação de suspensão do fornecimento à unidade consumidora, prevista na seção III deste Capítulo, a distribuidora deve observar as seguintes condições:

I – a notificação seja escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na fatura, com antecedência mínima de: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

a) 3 (três) dias, por razões de ordem técnica ou de segurança; ou

b) 15 (quinze) dias, nos casos de inadimplemento.

II – a informação do prazo para encerramento das relações contratuais, conforme disposto no art. 70; e

III – a informação da cobrança do custo de disponibilidade, conforme disposto no art. 99. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 1º A notificação a consumidor que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo deve ser feita ao Poder Público local ou ao Poder Executivo Estadual/Distrital, de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

§ 2º A notificação a consumidor titular de unidade consumidora, devidamente cadastrada junto à distribuidora, onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, deve ser feita de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

§ 3º Na suspensão imediata do fornecimento, motivada pela caracterização de situação emergencial, a distribuidora deve notificar o consumidor a respeito do disposto nos incisos II e III deste artigo, de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

Seção V Da Suspensão Indevida

Art. 174. A suspensão do fornecimento é considerada indevida quando o pagamento da fatura tiver sido realizado até a data limite prevista na notificação para suspensão do fornecimento ou, ainda, quando a suspensão for efetuada sem observar o disposto nesta Resolução.

Seção VI Da Religação à Revelia

Art. 175. A religação da unidade consumidora à revelia da distribuidora enseja nova suspensão do fornecimento de forma imediata, assim como a possibilidade de cobrança do custo administrativo de inspeção, conforme valores homologados pela ANEEL, e o faturamento de eventuais valores registrados e demais cobranças previstas nessa Resolução. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º A cobrança do custo administrativo de que trata o caput se dá com a comprovação da ocorrência mediante a emissão do TOI ou por meio de formulário próprio da distribuidora, devendo constar no mínimo as seguintes informações: (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I - identificação do consumidor; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II - endereço da unidade consumidora; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III - código de identificação da unidade consumidora; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

IV - identificação e leitura do medidor; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

V - data e hora da constatação da ocorrência; e (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

VI - identificação e assinatura do funcionário da distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º O formulário deve ser emitido em no mínimo 2 (duas) vias, devendo uma via ser entregue ao consumidor. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º Quando a distribuidora apenas proceder com o desligamento do disjuntor da unidade consumidora para a suspensão do fornecimento, somente poderá cobrar o valor correspondente a 50% (cinquenta por cento) do custo administrativo de inspeção homologado pela ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Seção VII Da Religação da Unidade Consumidora

Art. 176. A distribuidora deve restabelecer o fornecimento nos seguintes prazos, contados ininterruptamente:

I – 24 (vinte e quatro) horas, para religação normal de unidade consumidora localizada em área urbana;

II – 48 (quarenta e oito) horas, para religação normal de unidade consumidora localizada em área rural;

III – 4 (quatro) horas, para religação de urgência de unidade consumidora localizada em área urbana; e

IV – 8 (oito) horas, para religação de urgência de unidade consumidora localizada em área rural.

§ 1º Constatada a suspensão indevida do fornecimento, a distribuidora fica obrigada a efetuar a religação da unidade consumidora, sem ônus para o consumidor, em até 4 (quatro) horas da constatação, independentemente do momento em que esta ocorra, e creditar-lhe, conforme disposto nos arts. 151 e 152, o valor correspondente.

§ 2º A contagem do prazo para a efetivação da religação deve ser:

I – para religação normal:

a) a partir da comunicação de pagamento pelo consumidor, obrigando-se o consumidor a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação; ou

b) a partir da baixa do débito no sistema da distribuidora.

II – para religação de urgência, a partir da solicitação, obrigando-se o consumidor a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação.

§ 3º Para a execução da religação de unidade consumidora, a distribuidora deve adotar, no mínimo, o horário previsto no § 5º do art. 172. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 4º A contagem dos prazos para religação se inicia com a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema da distribuidora ou com a solicitação para a religação quando estas ocorrerem em dias úteis, entre 8h e 18h. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 5º Quando a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema da distribuidora ou a solicitação para a religação ocorrerem após as 18h ou em dia não útil, o início da contagem dos prazos se dá a partir das 8h da manhã do dia útil subsequente. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 6º Quando da comunicação de pagamento ou da solicitação para a religação, a distribuidora deve informar ao consumidor interessado os valores, prazos para execução do serviço, assim como o período do dia em que são realizados os serviços relativos à religação normal e de urgência. (Incluído pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

CAPÍTULO XV DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Seção I Da Estrutura de Atendimento Presencial

Art. 177. Toda distribuidora deve dispor de uma estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão e que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações, assim como o pagamento da fatura de energia elétrica, sem ter o consumidor que se deslocar de seu Município.

Art. 178. A distribuidora deve disponibilizar atendimento presencial em todos os Municípios em que preste o serviço público de distribuição de energia elétrica.

§ 1º Caso a sede municipal não esteja localizada em sua área de concessão ou permissão, a distribuidora é obrigada a implantar posto de atendimento presencial somente se atender no Município mais que 2.000 (duas mil) unidades consumidoras.

§ 2º Independentemente do disposto no § 1º deste artigo, toda distribuidora deve dispor de, pelo menos, 1 (um) posto de atendimento em sua área de concessão ou permissão.

§ 3º A estrutura de atendimento presencial deve disponibilizar ao consumidor o acesso a todas as informações, serviços e outras disposições relacionadas ao atendimento.

§ 4º O atendimento presencial deve se dedicar exclusivamente às questões relativas à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica.

§ 5º Além da estrutura mínima definida neste artigo, fica a critério de cada distribuidora a implantação de formas adicionais de atendimento, assim como expandir a estrutura de atendimento presencial.

§ 6º Os postos de atendimento presencial podem ser itinerantes, observada a disponibilidade horária definida no art. 180, assim como a regularidade e praxe de sua localização.

§ 7º A distribuidora poderá submeter para avaliação da ANEEL, junto com o encaminhamento das informações iniciais para sua revisão tarifária, conforme cronograma estabelecido pelo PRORET, proposta específica para implantação de postos de atendimento presencial nos casos de conurbação entre Municípios e nos casos de que trata o §1º, com as respectivas justificativas técnicas e econômicas e, no caso das concessionárias, com o relatório de avaliação do Conselho de Consumidores, sendo a proposta incluída na Audiência Pública que irá tratar da respectiva revisão tarifária. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 179. A estrutura de pessoal destinada ao atendimento presencial deve observar condições de generalidade, eficiência e cortesia, assim como ser dimensionada levando-se em consideração um tempo máximo de espera de 45 (quarenta e cinco) minutos, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.

Art. 180. O horário de atendimento disponibilizado ao público nos postos de atendimento presencial definidos no art. 178, excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, devem ser estabelecidos anualmente, observando no mínimo:

I – 8 (oito) horas semanais em Municípios com até 2.000 (duas mil) unidades consumidoras;

e

II – 4 (quatro) horas diárias em Municípios com mais de 2.000 (duas mil) e até 10.000 (dez mil) unidades consumidoras; e

III – 8 (oito) horas diárias em Municípios com mais de 10.000 (dez mil) unidades consumidoras.

§ 1º Os horários de atendimento disponibilizados ao público em cada Município devem ser regulares, previamente informados e afixados à entrada de todo posto de atendimento. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º Para os postos de atendimento, além do quantitativo mínimo definido no art. 178 e para formas adicionais e alternativas de atendimento, a distribuidora pode adotar frequências e horários diferentes dos estabelecidos neste artigo, observado o disposto no §1º deste artigo e no art. 179. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 181. Os postos de atendimento presencial devem dispor, para consulta do público em geral, em local de fácil visualização e acesso:

I – exemplar desta Resolução;

II – normas e padrões da distribuidora;

- III – tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data da Resolução que os houver homologado;
- IV – tabela com as tarifas em vigor homologadas pela ANEEL, informando número e data da Resolução que as houver homologado;
- V – formulário padrão ou terminal eletrônico para que o interessado manifeste e protocole por escrito suas sugestões, solicitações ou reclamações;
- VI – tabela informando e oferecendo no mínimo 6 (seis) datas de vencimento da fatura, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês, para escolha do consumidor; e
- VII – os números telefônicos para contato por meio do teleatendimento da distribuidora e da ANEEL e, quando houver, da ouvidoria da distribuidora e da agência estadual conveniada.

Parágrafo único. Sempre que solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve fornecer gratuitamente exemplar desta Resolução.

Art. 182. A distribuidora deve implantar estrutura própria de arrecadação nos Municípios que não dispuserem de agentes arrecadadores que permitam aos consumidores o pagamento de suas faturas de energia elétrica.

Parágrafo único. Na situação prevista no caput, o serviço de arrecadação deve ser realizado mensalmente, no mínimo, nos dias referentes às 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento das faturas, observando-se o horário de atendimento de que trata o art. 180.

Seção II **Do Atendimento Telefônico**

Art. 183. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:

- I – gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;
- II – atendimento até o segundo toque de chamada;
- III – acesso em toda área de concessão ou permissão, incluindo os Municípios atendidos a título precário, segundo regulamentação; e
- IV – estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

§ 1º O atendimento será classificado e registrado conforme o disposto no Anexo I desta Resolução.

§ 2º A distribuidora deve observar o disposto no Decreto no 6.523, de 31 de julho de 2008, naquilo que não houver sido estabelecido de forma específica nesta Resolução; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

§ 3º Faculta-se à distribuidora com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras a interrupção do oferecimento de serviços comerciais no período que exceder o horário de 8h às 18h dos dias úteis, quando o serviço não estiver disponível para fruição ou contratação, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

§ 4º Em caso de outorga de novas concessões ou permissões, é admitido um período de 90 (noventa) dias para o início do cumprimento do disposto nesta seção, a contar da data de assinatura do contrato de concessão ou permissão, mediante solicitação prévia da distribuidora e aprovação da ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Art. 184. A implantação da Central de Teleatendimento – CTA é obrigatória para distribuidora com mais de 60 (sessenta) mil unidades consumidoras. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Parágrafo único. Faculta-se à distribuidora com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras a implantação da CTA, devendo, neste caso, observar o disposto nos artigos 185 a 191. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Art. 185. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características: (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

I – atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

II – o menu principal deve apresentar dentre suas opções a de atendimento humano; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

III – o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

IV – o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme art. 188; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

V – deve ser facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis; e (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

VI – o menu principal pode apresentar submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção de atendimento humano. (Incluído pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Art. 186. A distribuidora deve disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções:

I – números telefônicos diferenciados para atendimento de urgência/emergência e os demais atendimentos; ou

II – número telefônico unificado com atendimento prioritário para urgência/emergência.

§ 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.

§ 2º O atendimento de urgência/emergência deve ser priorizado pela distribuidora, garantida a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente aos demais tipos de contatos.

Art. 187. A distribuidora que implantar a CTA deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico ou fornecimento ao consumidor, mediante solicitação. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Parágrafo único. As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.

Art. 188. A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante, para a distribuidora que implantar a CTA, é mensurada por indicadores diários, mensais e anuais, calculados de acordo com as seguintes equações: (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

I – Indicador de Nível de Serviço – INS: (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

$$INS = \frac{\sum CA \leq 30s}{\sum CR - \sum CA_{Ab \leq 30s}} \times 100$$

II – Indicador de Abandono – IAb: (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

$$IAb = \frac{\sum CA_{Ab > 30s}}{\sum CR - \sum CA_{Ab \leq 30s}} \times 100$$

III – Indicador de Chamadas Ocupadas – ICO: (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

$$ICO = \frac{\sum CO}{\sum CO_f} \times 100$$

onde: (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

CA = chamada atendida; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

CA ≤ 30s = chamada atendida em tempo menor ou igual a 30 (trinta) segundos; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

CA_{Ab} ≤ 30s = chamada abandonada em tempo menor ou igual a 30 (trinta) segundos; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

CA_{Ab} > 30s = chamada abandonada em tempo maior que 30 (trinta) segundos; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

CO = chamada ocupada; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

CO_f = chamada oferecida; e (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

CR = chamada recebida. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

§ 1º O indicador diário é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos entre 00h e 23h 59min 59s do dia em análise. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

§ 2º O indicador mensal é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos do mês em análise. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

§ 3º O indicador anual é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos do ano em análise. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

§ 4º Caracteriza-se como período típico o intervalo de 30 (trinta) minutos, mensurado conforme Anexo II, que apresentar volume de chamadas recebidas inferior aos limites estabelecidos para os períodos de cada dia da semana, utilizando-se os dados dos períodos e dias da semana correspondentes do ano anterior e calculados de acordo com a seguinte equação: (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

$$\text{Limite} = Q3 + 1,5 \times (Q3 - Q1)$$

onde: (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Limite = valor limite de chamadas recebidas no período para fins de sua classificação como típico; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Q1 = Primeiro Quartil (Percentil 25); e (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Q3 = Terceiro Quartil (Percentil 75). (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Art. 189. A violação dos limites mensais de qualidade do atendimento telefônico estabelecidos no artigo 190 enseja a aplicação de penalidades, enquanto os indicadores anuais e diários destinam-se exclusivamente ao monitoramento da qualidade do atendimento telefônico. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Art. 190. As distribuidoras com mais de 60 (sessenta) mil unidades consumidoras devem observar os seguintes limites para os indicadores mensais de qualidade do atendimento telefônico: (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

I – Indicador de Nível de Serviço – INS $\geq 85\%$ (maior ou igual a oitenta e cinco por cento); (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

II – Indicador de Abandono – IAB $\leq 4\%$ (menor ou igual a quatro por cento); e (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

III – Indicador de Chamadas Ocupadas – ICO $\leq 4\%$ (menor ou igual a quatro por cento) até 2014 e $\leq 2\%$ (menor ou igual a dois por cento) a partir de 2015. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Art. 191. A distribuidora que implantar a CTA deve encaminhar mensalmente à ANEEL, em meio digital, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório estabelecido no Anexo II desta Resolução. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

§ 1º Os relatórios originais dos equipamentos e programas de computador que dão origem aos dados devem ser mantidos pela distribuidora por até 60 (sessenta) meses, em seu formato original. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

§ 2º A distribuidora de que trata o caput deve certificar o processo de coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico estabelecidos nesta Seção de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000 até dezembro de 2015. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Seção III Da Solicitação de Informação, Serviços, Reclamação, Sugestão e Denúncia

Art. 192. Os consumidores podem requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora.

Parágrafo único. O consumidor pode ainda requerer informações, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias à ouvidoria da distribuidora, quando houver, à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, à ANEEL, observado o disposto no §1º do art. 202. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

Art. 193. As situações emergenciais, que oferecem risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico, devem ter atendimento prioritário.

Art. 194. Nos postos de atendimento presencial, a distribuidora deve prestar atendimento prioritário, com tratamento diferenciado, a pessoas portadoras de deficiência física, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Art. 195. Em todo atendimento, presencial ou telefônico, deve ser informado ao consumidor, no início do atendimento, um número de protocolo.

§ 1º Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associados o interessado e a unidade consumidora, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a distribuidora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação, seja pessoalmente, por telefone ou por escrito.

§ 2º Os registros de atendimentos, acompanhados das informações constantes do § 1º, devem ser implementados de forma a possibilitar a sua posterior auditoria e fiscalização, observando-se o disposto no § 2º do art. 145.

Art. 196. Toda solicitação de informação e serviço, reclamação, sugestão, denúncia ou entrada de documentos, podem ser protocolados em qualquer posto de atendimento, independente de onde se situe a unidade consumidora ou para onde seja solicitado o serviço em questão, dentro da área de concessão ou permissão de cada distribuidora.

Art. 197. As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas de forma imediata e as reclamações solucionadas em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data do protocolo, ressalvadas as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente e pela ANEEL. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. Caso seja necessária a realização de visita técnica à unidade consumidora a distribuidora deve realizar contato com o consumidor, dentro do prazo a que se refere o caput, a fim de justificar e informar o prazo para solução da reclamação, o qual deve ser de no máximo 15 (quinze) dias da data do protocolo. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

Art. 198. Considera-se a própria execução do serviço como a resposta de uma solicitação, caso não haja disposição explícita sobre a necessidade de um retorno formal ao consumidor.

Art. 199. Sempre que solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve informar, por escrito, em até 30 (trinta) dias, a relação de todos os

registros de atendimento prestados a esse consumidor, observado o prazo máximo estabelecido no § 2º do art. 145, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- I – número do protocolo do atendimento;
- II – classificação do atendimento conforme tipologia definida no Anexo I;
- III – avaliação da procedência ou improcedência do atendimento realizado pela distribuidora;
- IV – datas de solicitação do atendimento e de solução por parte da distribuidora, tempo total transcorrido e prazo regulamentar para realização do atendimento;
- V – providências adotadas pela distribuidora;
- VI – valores creditados na fatura pela violação do prazo regulamentar e mês de referência do crédito, quando for o caso; e
- VII – demais informações julgadas necessárias pela distribuidora.

Art. 200. No caso de indeferimento de uma solicitação, reclamação, sugestão ou denúncia do consumidor, a distribuidora deve apresentar as razões detalhadas do indeferimento, informando ao consumidor sobre o direito de formular reclamação à ouvidoria da distribuidora, quando existir, com o respectivo telefone, endereço e demais canais de atendimento disponibilizados para contato. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

§ 1º Nos casos de inexistência de ouvidoria, a distribuidora deve informar os telefones e endereços para contato da agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, da ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

§ 2º A informação de que trata o caput deve ser feita por escrito sempre que houver disposição regulamentar específica ou sempre que solicitado pelo consumidor, pela agência estadual conveniada ou pela ANEEL. (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

§ 3º No caso de indeferimento total ou parcial relacionado aos arts. 91, 113 e 114, a resposta deve ser por escrito ou por outro meio acordado com o consumidor, contendo, além do que dispõe o caput, as informações de que tratam os incisos de I a VI do art. 133. (Incluído pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

Seção IV Da Ouvidoria

Art. 201. Vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação ou reclamação feita para a distribuidora, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o consumidor pode contatar a ouvidoria da distribuidora, quando houver, a qual deve instaurar processo para a sua apuração.

§ 1º A ouvidoria da distribuidora deve comunicar ao consumidor, em até 15 (quinze) dias, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, cientificando-o, caso persista discordância, sobre a possibilidade de contatar diretamente a agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, a ANEEL. (Redação dada pela REN ANEEL 574 de 20.08.2013.)

§ 2º No caso de reclamações relacionadas com a cobrança de diferenças apuradas, de que tratam os artigos 113, 114, 115 e 133, realizadas até a data limite prevista na notificação para suspensão, ficam vedados até a efetiva resposta da ouvidoria, exclusivamente para o débito questionado: (Incluído pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

I - o condicionamento à quitação do débito, de que trata o art. 128; (Incluído pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

II - a realização da suspensão de fornecimento por inadimplemento, de que trata o art. 172; e (Incluído pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

III - a adoção de outras medidas prejudiciais ao consumidor. (Incluído pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

§ 3º Na hipótese do § 2º, o consumidor deve manter a adimplência sobre os demais pagamentos não relacionados ao objeto reclamado, os quais devem ser viabilizados pela distribuidora quanto a sua emissão. (Incluído pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

Art. 202. Vencido o prazo de resposta da ouvidoria, havendo discordância em relação às providências adotadas ou ainda quando não for oferecido o serviço de ouvidoria pela distribuidora, as solicitações e reclamações podem ser apresentadas diretamente à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, diretamente à ANEEL, aplicando-se o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 201 até a conclusão do tratamento da demanda do consumidor. (Redação dada pela REN ANEEL 768, de 23.05.2017)

§ 1º Caso a demanda ainda não tenha sido tratada pelos canais de atendimento da distribuidora, por sua ouvidoria, ou o prazo para atendimento ainda não esteja vencido, a demanda deve ser recebida pela agência estadual conveniada ou pela ANEEL e pode ser encaminhada para tratamento pela distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

§ 2º Na hipótese do § 1º, a distribuidora deve disponibilizar à ANEEL toda a documentação relativa ao tratamento dado à demanda, para fins de fiscalização e monitoramento. (Incluído pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

CAPÍTULO XVI DO RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS

Seção I Da Abrangência

Art. 203. As disposições deste Capítulo se aplicam, exclusivamente, aos casos de dano elétrico causado a equipamento instalado na unidade consumidora atendida em tensão igual ou inferior a 2,3 kV.

Parágrafo Único. Não compete às agências estaduais conveniadas e à ANEEL analisar os casos que tenham decisão judicial transitada em julgado, assim como as reclamações de ressarcimento por danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes, o que não exclui a responsabilidade da distribuidora nesses casos. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

Seção II

Das Condições para a Solicitação de Ressarcimento

Art. 204. O consumidor tem até 90 (noventa) dias, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à distribuidora, devendo fornecer, no mínimo, os seguintes elementos:

- I – data e horário prováveis da ocorrência do dano;
- II – informações que demonstrem que o solicitante é o titular da unidade consumidora, ou seu representante legal;
- III – relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico; e
- IV – descrição e características gerais do equipamento danificado, tais como marca e modelo.
- V – informação sobre o meio de comunicação de sua preferência, dentre os ofertados pela distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 1º A solicitação de ressarcimento pode ser efetuada por meio de atendimento telefônico, diretamente nos postos de atendimento presencial, via internet ou outros canais de comunicação disponibilizados pela distribuidora.

§ 2º Para cada solicitação de ressarcimento de dano elétrico, a distribuidora deve abrir um processo específico, observando-se o disposto no § 3o do art. 145.

§ 3º A obrigação de ressarcimento se restringe aos danos elétricos informados no momento da solicitação, podendo o consumidor efetuar novas solicitações de ressarcimento de danos oriundos de uma mesma perturbação, desde que observado o prazo previsto no caput.

§ 4º A distribuidora, em nenhuma hipótese, pode negar-se a receber pedido de ressarcimento de dano elétrico efetuado por titular, ou representante legal, de unidade consumidora citada no art. 203.

§ 5º A seu critério, a distribuidora pode receber pedido de ressarcimento de dano elétrico efetuado por representante sem procuração específica, devendo, nesses casos, o ressarcimento ser efetuado diretamente ao titular da unidade consumidora. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 6º Podem ser objeto de pedido de ressarcimento quaisquer equipamentos alimentados por energia elétrica conectados na unidade consumidora, sendo vedada a exigência de comprovação da propriedade do equipamento. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 7º No ato da solicitação, a distribuidora deve informar ao solicitante: (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

I – a obrigação de fornecer à distribuidora todas as informações requeridas para análise da solicitação, sempre que solicitado; (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

II – a obrigação de permitir o acesso aos equipamentos objeto da solicitação e à unidade consumidora de sua responsabilidade quando devidamente requisitado pela distribuidora; (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

III – a obrigação de não consertar o equipamento objeto da solicitação no período compreendido entre a ocorrência do dano e o fim do prazo para verificação, exceto sob prévia autorização da distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

IV – o número do protocolo da solicitação ou do processo específico; (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

V – os prazos para verificação, resposta e ressarcimento; e (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

VI – se o consumidor está ou não autorizado a consertar o equipamento sem aguardar o término do prazo para verificação; (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

Seção III

Dos Procedimentos

Art. 205. No processo de ressarcimento, a distribuidora deve investigar a existência do nexo de causalidade, considerando inclusive os registros de ocorrências na sua rede e observando os procedimentos dispostos no Módulo 9 do PRODIST. (Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 1º O uso de transformador depois do ponto de entrega não descaracteriza o nexo de causalidade nem a obrigação de ressarcir o dano reclamado. (Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 2º Todo o processo de ressarcimento deve ocorrer sem que o consumidor tenha que se deslocar do município onde se localiza a unidade consumidora, exceto por opção exclusiva do mesmo. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

Art. 206. A distribuidora pode fazer verificação in loco do equipamento danificado, solicitar que o consumidor o encaminhe para oficina por ela autorizada, ou retirar o equipamento para análise. (Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 1º O prazo máximo para realização da verificação in loco ou para que a distribuidora retire o equipamento para análise é de 10 (dez) dias, contados a partir da data da solicitação do ressarcimento. (Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 2º Quando o equipamento supostamente danificado for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, o prazo de que trata o § 1º do caput é de 1 (um) dia útil. (Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 3º O consumidor deve permitir o acesso ao equipamento e às instalações da unidade consumidora sempre que solicitado, sendo o impedimento de acesso, devidamente comprovado, motivo para a distribuidora indeferir o ressarcimento. (Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 4º O consumidor pode apresentar laudos e orçamentos contrapondo os emitidos por oficina credenciada, não podendo a distribuidora negar-se a recebê-los. (Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 5º Após o vencimento do prazo do § 1º do caput ou após a realização da verificação in loco, o consumidor pode alterar as características do equipamento objeto do pedido de ressarcimento, ou consertá-lo, mesmo sem autorização da distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 6º No caso de verificação in loco, a distribuidora deve agendar com o consumidor a data e o período (matutino ou vespertino) dessa verificação, com, no mínimo, três dias úteis de antecedência, ou em prazo inferior por opção exclusiva do consumidor. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 7º O consumidor ou a distribuidora pode solicitar, uma única vez e com no mínimo dois dias úteis de antecedência em relação à data previamente marcada, novo agendamento da verificação. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 8º Caso nenhum representante da distribuidora compareça na data e período (matutino ou vespertino) previamente marcado, a verificação não poderá ser reagendada e o consumidor está autorizado a providenciar o conserto do equipamento danificado, sem que isso represente compromisso em ressarcir por parte da distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 9º Ao final da verificação, o representante da distribuidora deve: (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

I - preencher documento que contenha as constatações, deixando cópia deste na unidade consumidora; (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

II - informar ao consumidor que a resposta será dada em até 15 (quinze) dias; e (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

III - autorizar o consumidor a consertar o equipamento sem que isso represente compromisso em ressarcir. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 10. Em nenhuma hipótese a distribuidora poderá fazer cobrança para realização da verificação. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 11. A distribuidora pode solicitar do consumidor, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficina não credenciada ou um laudo e orçamento de oficina credenciada, sem que isso represente compromisso em ressarcir, observando que: (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

I - as referidas oficinas devem estar localizadas no mesmo município da unidade consumidora, observando o §2º do art. 205; (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

II - a confirmação pelo laudo solicitado que o dano tem origem elétrica, por si só, gera obrigação de ressarcir, exceto se o mesmo também indicar que a fonte de alimentação elétrica não está danificada ou que o equipamento está em pleno funcionamento, ou ainda se a distribuidora comprovar que houve fraude na emissão do laudo; e (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

III - no caso de a distribuidora requerer a apresentação de laudo técnico de oficina em município diverso daquele escolhido pelo consumidor, esta deve arcar integralmente com os custos de transporte. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

Art. 207. A distribuidora deve informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento, por meio de documento padronizado, disponibilizado em até 15 (quinze) dias pelo meio de comunicação escolhido, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento. (Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 1º O prazo a que se refere este artigo fica suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor, desde que tal pendência tenha sido informada por escrito e observadas as seguintes condições: (Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

I - inicia-se a pendência a partir da data de recebimento pelo consumidor do documento que solicita as informações, comprovada por meio documental; (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

II - as informações requisitadas após a resposta não podem ser utilizadas para retificá-la; e (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

III - o consumidor deve ser cientificado, sempre que houver pendência de sua responsabilidade, que a solicitação pode ser indeferida caso esta pendência dure mais que 90 (noventa) dias consecutivos; (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 2º O documento a que se refere o caput deve conter, no mínimo, as seguintes informações: (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

I - identificação da unidade consumidora e de seu titular; (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

II - data da solicitação, do seu número ou do processo específico; (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

III - informação sobre o direito do consumidor em formular reclamação à ouvidoria da distribuidora com o respectivo telefone, endereço e demais canais de atendimento disponibilizados para contato, observado o disposto no §1º do art. 200; (Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)

IV - no caso de indeferimento: um dos motivos listados no Módulo 9 do PRODIST, e a transcrição do dispositivo normativo que embasou o indeferimento; e (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

V - no caso de deferimento: a forma de ressarcimento (conserto, substituição ou pagamento em moeda corrente) escolhida pela distribuidora e as informações necessárias ao ressarcimento. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

Art. 208. No caso de deferimento, a distribuidora deve efetuar o ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado em até 20 (vinte) dias, contados do vencimento do prazo disposto no art. 207 ou da resposta, o que ocorrer primeiro. (Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 1º No caso do ressarcimento na modalidade de pagamento em moeda corrente, o consumidor pode optar por depósito em conta bancária, cheque nominal, ordem bancária ou crédito na próxima fatura. (Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 2º Somente podem ser deduzidos do ressarcimento os débitos vencidos do consumidor a favor da distribuidora que não sejam objeto de contestação administrativa ou judicial, ficando vedada a redução do valor do ressarcimento em função da idade do equipamento. (Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 3º O ressarcimento a ser pago em moeda corrente deve ser atualizado pelo IGP-M, no período compreendido entre o segundo dia anterior ao vencimento do prazo disposto no caput e o segundo dia anterior à data da disponibilização do ressarcimento. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 4º No caso de conserto ou substituição do equipamento danificado, a distribuidora pode exigir do consumidor a entrega das peças danificadas ou do equipamento substituído, na unidade consumidora ou nas oficinas credenciadas.

§ 5º Não é considerado ressarcimento o conserto parcial do bem danificado, de modo que este não retorne à condição anterior ao dano, nem o pagamento em moeda corrente em valor inferior ao conserto ou em valor inferior ao de um equipamento novo, quando o conserto for inviável. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 6º A distribuidora não pode exigir a nota fiscal de conserto ou de compra para efetuar o ressarcimento em moeda corrente, sendo suficiente a apresentação do orçamento do conserto ou levantamento de preços de um equipamento novo. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

§ 7º O prazo a que se refere o caput fica suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor, caso seja requisitada pela distribuidora informação necessária ao ressarcimento, observando-se as condições previstas nos incisos I e II do §1º do art. 207. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

Art. 209. Quando solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve fornecer cópia do processo específico do pedido de solicitação de ressarcimento de dano elétrico em até 5 (cinco) dias úteis. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

Parágrafo único. O consumidor pode escolher se deseja receber o processo em meio físico ou digital. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

Seção IV Das Responsabilidades

Art. 210. A distribuidora responde, independente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, nos termos do art. 203.

Parágrafo único. A distribuidora só pode eximir-se do dever de ressarcir, quando:

I – comprovar a inexistência de nexo causal, nos termos do art. 205;

II – o consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s) sem aguardar o término do prazo para a verificação, salvo nos casos em que houver prévia autorização da distribuidora;

III – comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir da unidade consumidora;

IV – o prazo ficar suspenso por mais de 90 (noventa) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor, nos termos do §1º do art. 207; (Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

V – comprovar a ocorrência de qualquer procedimento irregular, nos termos do art. 129, que tenha causado o dano reclamado, ou a religação da unidade consumidora à revidia; ou

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

VII – antes da resposta da distribuidora, o solicitante manifestar a desistência em receber o ressarcimento pelo dano reclamado. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

Art. 211. A distribuidora deve ter norma interna que contemple os procedimentos para ressarcimento de danos, segundo as disposições deste regulamento, podendo inclusive estabelecer:

I – o credenciamento de oficinas de inspeção e reparo;

II – o aceite de orçamento de terceiros; e

III – a reparação de forma direta ou por terceiros sob sua responsabilidade.

CAPÍTULO XVII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I Da Contagem dos Prazos

Art. 212. A contagem dos prazos dispostos nesta Resolução é feita de forma contínua, não se suspendendo nos feriados e fins de semana, salvo previsão em contrário.

§ 1º Os prazos começam a ser computados após a devida identificação, efetuada no ato do atendimento ao consumidor com o fornecimento do número do protocolo, mediante notificação por escrito ou através da própria fatura ou, ainda, por outro meio previsto nesta Resolução.

§ 2º Os prazos dispostos em dias corridos ou dias úteis serão computados, excluindo o dia da identificação e incluindo o do vencimento.

§ 3º Para os prazos dispostos em dias considera-se prorrogado o dia de início ou de vencimento para o primeiro dia útil subsequente se o mesmo ocorrer em fim de semana ou feriado. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

Seção II

Do Tratamento de Valores

Art. 213. É vedado à distribuidora proceder ao truncamento ou arredondamento das grandezas elétricas e dos valores monetários, durante os processos de leitura e realização de cálculos. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Parágrafo único. Na fatura a ser apresentada ao consumidor, a distribuidora deve efetuar o truncamento de valores monetários com duas casas decimais e, das grandezas elétricas, com a quantidade de casas decimais significativas. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Seção III

Disposições Finais e Transitórias

Art. 214. A distribuidora deve desenvolver e incluir em suas normas técnicas, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias a partir da publicação desta Resolução, opções de redes de distribuição e de padrões de entrada de energia para empreendimentos habitacionais destinados à famílias de baixa renda. (Redação dada pela REN ANEEL 823, de 10.07.2018)

Art. 215. Os Contratos de Fornecimento vigentes - quando celebrados entre a distribuidora local e consumidores potencialmente livres, especiais ou livres - devem ser substituídos pelo Contrato de Compra de Energia Regulada - CCER e, conforme o caso, por:

- I – Contrato de Conexão às Instalações de Distribuição - CCD, quando o proprietário das instalações de conexão for uma distribuidora;
- II – Contrato de Conexão às Instalações de Transmissão - CCT, quando o proprietário das instalações de conexão for uma concessionária de serviço público de transmissão;
- III – Contratos de Uso do Sistema de Distribuição - CUSD, conforme regulamentação específica; e
- IV – Contratos de Uso do Sistema de Transmissão - CUST, conforme regulamentação específica.

§ 1º Para a substituição dos Contratos de Fornecimento, nas hipóteses previstas no caput, devem ser observados os seguintes prazos e condições:

- I – quando se tratar de consumidores potencialmente livres, em até 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta Resolução, adotando-se para suas vigências o prazo restante do contrato de fornecimento ora vigente, salvo acordo diverso entre as partes; e
- II – na hipótese de não haver tarifa de uso compatível com a modalidade tarifária horária contratada por consumidor potencialmente livre, em até 180 (cento e oitenta) dias da publicação da respectiva tarifa, adotando-se como vigência o prazo restante do contrato de fornecimento em vigor, salvo acordo diverso entre as partes; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
- III – quando se tratar de consumidores especiais ou livres, no término da vigência de cada Contrato de Fornecimento, quando ocorrido após 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta Resolução, sendo vedada a renovação.

§ 2º Demais Contratos de Fornecimento vigentes – quando celebrados entre consumidores e outros agentes que não sejam a distribuidora local – devem, na forma disposta pelo inciso III do § 1º, ser substituídos pelo Contrato de Compra de Energia no Ambiente de Contratação Livre - CCEAL e por:

- I – Contratos de Conexão e de Uso do Sistema, obrigatoriamente, conforme o disposto nos incisos I a IV do caput; e
- II – Contrato de Compra de Energia Regulada – CCER, caso aplicável, observado o disposto pelo art. 29.

§ 3º Os Contratos de Fornecimento cuja vigência tenha prazo indeterminado devem ser substituídos em até 360 (trezentos e sessenta) dias da publicação desta Resolução.

§ 4º Enquanto os Contratos de Fornecimento e CUSD estiverem concomitantemente em vigor, deve ser utilizada a TUSD-Consumidores-Livres para a apuração da demanda de potência reativa excedente, nos termos definidos pelos arts. 96 e 97.

§ 5º A distribuidora deve, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do encerramento do Contrato de Fornecimento, encaminhar ao consumidor a minuta dos novos contratos.

§ 6º Os Contratos de Compra de Energia de que trata a Resolução ANEEL nº 665, de 2002, devem ser substituídos pelo respectivo CCER no término de suas vigências, quando ocorrido após 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta resolução, sendo vedada a renovação. (Incluído pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Art. 216. Quando da celebração do CCER, para a data contratada para o início do atendimento, deve-se observar:

- I – o prazo limite de 28 de fevereiro de 2011, quando tratar-se da contratação do montante de energia elétrica pelo total medido; ou (Redação dada pela REN ANEEL 419, de 30.11.2010)
- II – o prazo necessário à implementação do processo pela distribuidora, limitado a 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta Resolução, quando tratar-se da contratação do montante de energia elétrica por sua fixação média mensal (MWmédio).

Parágrafo único. A alteração da contratação do montante de energia elétrica pelo total medido para sua fixação média mensal (MWmédio) está condicionada ao prazo estabelecido no inciso II.

Art. 217. Até 28 de fevereiro de 2011, devem ser observadas as novas disposições regulamentares atinentes à: (Redação dada pela REN ANEEL 419, de 30.11.2010)

I – forma de contratação única da demanda de potência e do MUSD, assim como de sua redução; e

II – condições rescisórias do Contrato de Fornecimento e do CUSD.

§ 1º Tornam-se exigíveis as disposições relacionadas nos incisos I e II, exclusivamente, a partir da celebração dos novos contratos e da renovação dos contratos em vigor. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 2º A exigibilidade a que alude o § 1º precedente está condicionada à celebração prévia do aditivo contratual correspondente, salvo recusa injustificada do consumidor, a ser comprovada pela distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 3º Os contratos cuja vigência tenha prazo indeterminado devem ser aditivados em até 360 (trezentos e sessenta) dias da publicação desta Resolução. (Incluído pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Art. 218. A distribuidora deve transferir o sistema de iluminação pública registrado como Ativo Imobilizado em Serviço – AIS à pessoa jurídica de direito público competente. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º A transferência à pessoa jurídica de direito público competente deve ser realizada sem ônus, observados os procedimentos técnicos e contábeis para a transferência estabelecidos em resolução específica. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 2º Até que as instalações de iluminação pública sejam transferidas, devem ser observadas as seguintes condições: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I - o ponto de entrega se situará no bulbo da lâmpada; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – a distribuidora é responsável apenas pela execução e custeio dos serviços de operação e manutenção; e (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III - a tarifa aplicável ao fornecimento de energia elétrica para iluminação pública é a tarifa B4b. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 3º A distribuidora deve atender às solicitações da pessoa jurídica de direito público competente quanto ao estabelecimento de cronograma para transferência dos ativos, desde que observado o prazo limite de 31 de dezembro de 2014. (Redação dada pela REN ANEEL 587, de 10.12.2013)

§ 4º Salvo hipótese prevista no § 3o, a distribuidora deve observar os seguintes prazos máximos: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – até 14 de março de 2011: elaboração de plano de repasse às pessoas jurídicas de direito público competente dos ativos referidos no caput e das minutas dos aditivos aos respectivos contratos de fornecimento de energia elétrica em vigor; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – até 1o de julho de 2012: encaminhamento da proposta da distribuidora à pessoa jurídica de direito público competente, com as respectivas minutas dos termos contratuais a serem firmados e com relatório detalhando o AIS, por município, e apresentando, se for o caso, o relatório que demonstre e comprove a constituição desses ativos com os Recursos Vinculados à Obrigações Vinculadas ao Serviço Público (Obrigações Especiais); (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – até 1º de março de 2013: encaminhamento à ANEEL do relatório conclusivo do resultado das negociações, por município, e o seu cronograma de implementação; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

IV – até 1º de agosto de 2014: encaminhamento à ANEEL do relatório de acompanhamento da transferência de ativos, objeto das negociações, por município; (Redação dada pela REN ANEEL 587, de 10.12.2013)

V – 31 de dezembro de 2014: conclusão da transferência dos ativos; e. (Redação dada pela REN ANEEL 587, de 10.12.2013)

VI – até 1º de março de 2015: encaminhamento à ANEEL do relatório final de transferência dos ativos, por município. (Redação dada pela REN ANEEL 587, de 10.12.2013)

§ 5º A partir da transferência dos ativos ou do vencimento do prazo definido no inciso V do § 4o, em cada município, aplica-se integralmente o disposto na Seção X do Capítulo II, não ensejando quaisquer pleitos compensatórios relacionados ao equilíbrio econômico-financeiro, sem prejuízo das sanções cabíveis caso a transferência não tenha se realizado por motivos de responsabilidade da distribuidora.

§ 6º A distribuidora deve encaminhar a ANEEL, como parte da solicitação de anuência de transferência dos ativos de iluminação pública, por município, o termo de responsabilidade em que declara que o sistema de iluminação pública está em condições de operação e em conformidade com as normas e padrões disponibilizados pela distribuidora e pelos órgãos oficiais competentes, observado também o disposto no Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica acordado entre a distribuidora e o Poder Público Municipal, conforme Anexo da Resolução Normativa nº 587, de 10 de dezembro de 2013. (Redação dada pela REN ANEEL 587, de 10.12.2013)

§ 7º A distribuidora deve atender às solicitações da pessoa jurídica de direito público competente acerca da entrega dos dados sobre o sistema de iluminação pública. (Incluído pela REN ANEEL 587, de 10.12.2013)

Art. 219. A distribuidora deve informar aos consumidores que o Contrato de Adesão sofreu alterações e que uma via atualizada pode ser reencaminhada aos consumidores titulares de unidades consumidoras do grupo B que desejem receber essa nova versão.

Art. 220. Até 1o de outubro de 2010, a distribuidora deve informar a todos os titulares de unidades consumidoras da Classe Residencial e Subclasse Residencial Rural, por meio de mensagem clara e destacada na fatura de energia elétrica, mantendo por um período de seis meses, a respeito do direito à TSEE, desde que atendam ao disposto na Lei no 12.212, de 2010.

Parágrafo único. Fica dispensado o envio da informação de que trata o caput para os titulares de unidades consumidoras atualmente beneficiadas pela TSEE, que já tenham comprovado junto à distribuidora estarem inscritos no Cadastro Único.

Art. 221. Não será aplicada a TSEE para as unidades consumidoras classificadas na Subclasse Residencial Baixa Renda nos termos da Lei

no 10.438, de 26 de abril de 2002, e que os moradores não atendam ao disposto nos arts. 8o e 28 desta Resolução, de acordo com a média móvel mensal de consumo dos últimos 12 (doze) ciclos de faturamento, conforme a seguir:

I – os consumidores enquadrados na Subclasse Residencial Baixa Renda com base na leitura realizada no mês de julho de 2010, por atenderem aos critérios estabelecidos na Resolução no 246, de 30 de abril de 2002, deixarão de receber a TSEE a partir da fatura referente ao primeiro ciclo completo de faturamento iniciado após as datas definidas na tabela abaixo:

Média móvel de consumo (kWh)	Data
maior ou igual a 80	01/12/2010
maior que 65	01/08/2011
maior que 40	01/09/2011
maior que 30	01/10/2011
menor ou igual a 30	01/11/2011

(Redação dada pela REN ANEEL 436, de 24.05.2011)

Média móvel de consumo (kWh) Data maior ou igual a 80 01/12/2010 maior que 65 01/08/2011 maior que 40 01/09/2011 maior que 30 01/10/2011 menor ou igual a 30 01/11/2011 (Redação dada pela REN ANEEL 436, de 24.05.2011)

II – os consumidores enquadrados na Subclasse Residencial Baixa Renda com base na leitura realizada no mês de julho de 2010, por atenderem aos critérios estabelecidos na Resolução nº 485, de 29 de agosto de 2002, deixarão de receber a TSEE a partir da fatura referente ao primeiro ciclo completo de faturamento iniciado após 1º de novembro de 2011. (Redação dada pela REN ANEEL 436, de 24.05.2011)

§ 1º Para reaver o benefício da TSEE o consumidor deve observar o disposto nos arts. 8o e 28.

§ 2º As distribuidoras têm o prazo até 31 de outubro de 2010, para implementar as alterações necessárias nos seus sistemas de faturamento e de atendimento a fim de cumprir o estabelecido neste artigo.

§ 3º A distribuidora deve informar aos consumidores beneficiados pela TSEE, cuja concessão tenha ocorrido exclusivamente com base na informação do NIT, sobre a necessidade de informar o NIS ou NB para continuidade do benefício, por meio de correspondência específica até 31 de março de 2012. (Incluído pela REN ANEEL 472, de 24.01.2012)

§ 4º Os consumidores de que trata o parágrafo anterior que não informarem os documentos até 31 de maio de 2012 deixarão de receber o benefício da TSEE a partir do ciclo de faturamento que se iniciar após essa data. (Incluído pela REN ANEEL 472, de 24.01.2012)

Art. 222. Até dezembro de 2011, as distribuidoras devem informar, mensalmente, o procedimento para manutenção da TSEE aos consumidores de que trata o art. 221 e que ainda não atenderam aos critérios de elegibilidade, por meio de mensagens nas faturas de energia elétrica ou cartas a elas anexadas. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

Art. 223. (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 1º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 2º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

I (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

II (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

III (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

IV (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 3º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 4º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

§ 5º (Revogado pela REN ANEEL 800 de 19.12.2017)

Art. 224. Para a implementação dos respectivos procedimentos, a distribuidora dispõe dos seguintes prazos máximos, a contar da data de publicação desta Resolução:

I – até 36 (trinta e seis) meses para adequação ao disposto no artigo 155, no § 8o do 115, no § 6o do 129, no §7o do 137e no § 3o do 162 ; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – até 12 (doze) meses para adequação ao disposto nos artigos: 145, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, e para implantação dos postos de atendimento presencial em municípios com até 2.000 (duas mil) unidades consumidoras, observado o disposto nos arts. 178 e 180; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – até 9 (nove) meses para implantação dos postos de atendimento presencial em municípios com mais de 2.000 (duas mil) e até 10.000 (dez mil) unidades consumidoras, observado o disposto nos arts. 178 e 180; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

IV – até 6 (seis) meses para adequação ao disposto nos artigos: 24, 70, 93, 96, 97, 99, 101, 102, 115, 116, 122, 123, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 171, 172, 175, 179, 212 e 213 e para implantação dos postos de atendimento presencial em municípios com mais de 10.000 (dez mil) unidades consumidoras, observado o disposto nos arts. 178 e 180; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

V – até 3 (três) meses para adequação ao disposto nos artigos: 4º, 5º, 6º e 7º. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

VI – até 3 (três) meses para adequação ao disposto nos artigos: 4º, 5º, 6º e 7º. (Incluído pela REN ANEEL 448, de 06.09.2011)

§ 1º A distribuidora deve adequar sua estrutura de atendimento técnico e comercial às demais disposições desta Resolução não referidas nos incisos do caput até 28 de fevereiro de 2011. (Redação dada pela REN ANEEL 419, de 30.11.2010)

§ 2º A distribuidora deve informar a todos os consumidores titulares de unidades consumidoras do grupo A, com antecedência mínima de 2 (dois) meses da implementação, acerca das seguintes disposições:

I – alteração nos critérios atinentes à tolerância e à cobrança pela ultrapassagem dos montantes de demanda de potência ativa ou de uso do sistema de distribuição – MUSD; e

II – possibilidade de o consumidor solicitar o acréscimo dos montantes contratados.

Art. 224-A. O descumprimento das disposições tratadas nesta Resolução enseja a aplicação das penalidades previstas em regulamentação específica. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 225. As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Resolução serão resolvidos e decididos pela ANEEL.

Art. 226. Ficam revogadas, após um ano da publicação desta Resolução, as Resoluções ANEEL nº 116, de 19 de maio de 1999, nº 456, de 29 de novembro de 2000, nº 457, de 29 de novembro de 2000, nº 068, de 23 de fevereiro de 2001, nº 090, de 27 de março de 2001, a nº 471, de 5 de novembro de 2001, nº 226, de 24 de abril de 2002, nº 539, de 1º de outubro de 2002, nº 614 e 615, ambas de 6 de novembro de 2002, nº 258, de 6 de junho de 2003, as Resoluções Normativas nº 058, de 26 de abril de 2004, nº 061, de 29 de abril de 2004, nº 156, de 3 de maio de 2005, nº 207, de 9 de janeiro de 2006, nº 250, de 13 de fevereiro de 2007, nº 292, de 4 de dezembro de 2007, nº 363, de 22 de abril de 2009, nº 373, de 18 de agosto de 2009, nº 384, de 8 de dezembro de 2009. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 227. Ficam revogados, a partir de 30 de novembro de 2010, a Resolução ANEEL nº 665, de 29 de novembro de 2002, o art. 17 da Resolução ANEEL nº 223, de 29 de abril de 2003, o § 6º do art. 2º da Resolução Normativa nº 089, de 25 de outubro de 2004, e os arts. 5º e 9º da Resolução Normativa nº 315, de 13 de maio de 2008.

Art. 228. Ficam revogadas, a partir da publicação desta Resolução, as Portarias DNAEE nº 025, de 17 de março de 1980, nº 027, de 21 de março de 1983, nº 044, de 4 de março de 1986, nº 127, de 2 de setembro de 1986, a nº 118, de 28 de agosto de 1987, nº 223, de 22 de dezembro de 1987, nº 033, de 3 de fevereiro de 1989, nº 034, de 3 de fevereiro de 1989, nº 162, de 23 de outubro de 1989, nº 028, de 19 de fevereiro de 1990, nº 402, de 21 de dezembro de 1990, nº 345, de 20 de dezembro de 1991, nº 054, de 21 de fevereiro de 1992, nº 1485, de 3 de dezembro de 1993, nº 1500, de 17 de dezembro de 1993, nº 203, de 7 de março de 1994, nº 418, de 29 de abril de 1994, nº 437, de 3 de novembro de 1995, e Portarias ANEEL nº 041, de 4 de agosto de 1998 e nº 075, de 8 de outubro de 1998. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Art. 229. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, observados os prazos para implementação por ela estabelecidos, ficando revogadas demais disposições em contrário.

NELSON JOSÉ HÜBNER MOREIRA

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 15.09.2010, seção 1, p. 115, v. 147, n. 177.

(As alterações feitas pela REN ANEEL 569, de 23.07.2013 entrarão em vigor a partir de 30 dias de sua publicação)

ANEXO I – TABELA DE CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL.

	200	CLASSIFICAÇÃO URGÊNCIA/EMERGÊNCIA
CÓD	200.1	Reclamação de Interrupção do Fornecimento
10	200.2	Fio partido
10.1	200.3	Postes
10.2	200.4	Transformador
10.3	200.5	Outros
10.4	Residencial Baixa Renda	
10.5	Leitura de Medidores	
10.6	Normas Técnicas	
10.7	Faturas	
10.8	Prazos	
10.9	Iluminação Pública	
10.10	Danos e Ressarcimentos	
10.11	Horário de Verão	
10.12	Outros	
20	RECLAMAÇÃO	
20.1	Tarifas	
20.2	Faturas	
20.3	Suspensão indevida	
20.4	Atendimento	
20.5	Prazos	
20.6	Tensão do fornecimento	
20.7	Problemas de instalação interna na unidade consumidora	
20.8	Danos Elétricos	
20.9	Indisponibilidade de Agência / Posto de Atendimento/ Atendimento Telefônico / Canais de Atendimento / Serviço de Arrecadação	
20.10	Cadastro / Alteração Cadastral	
20.11	Variação de Consumo	
20.12	Erro de Leitura	
20.13	Apresentação / Entrega de Fatura	
20.14	Custo de Disponibilidade	
20.15	Cobrança por Irregularidade	
20.16	Cobrança Indevida de Atividade Acessória	
20.17	Outros	
30	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS	
30.1	Ligação Nova	
30.2	Religação	
30.3	Desligamento a pedido	
30.4	Alteração Cadastral	
30.5	2ª. Via de Fatura	
30.6	Verificação de Leitura do Medidor	
30.7	Aferição do Medidor	
30.8	Alteração de Carga	
30.9	Rompimento de Elo Fusível/Disiuntor	
30.10	Troca de Medidor	
30.11	Solicitação de Cancelamento de Atividade Acessória	
30.12	Outros	
40	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	
50	ELOGIOS	
60	IMPROCEDENTE	
70	OUTROS	

(Redação dada pela REN ANEEL 581 de 11.10.2013)

ANEXO II – RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO
(Redação dada pela REN ANEEL 516 de 11.12.2012)

ANEXO III – RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

	Descrição	Art.	Padrão	Qtd e (I)	Prazo Médio (II)	Qtd e > (III)	R\$ (IV)
			ra				
Prazo o resi apres (Inclu 14.07	Prazo máximo para informar ao interessado o resultado do comissionamento das obras após sua solicitação. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)	art. 37	30 dias				
Prazo quant inform anteri 14.07	Prazo máximo para novo comissionamento das obras quando de reprovação por falta de informação da distribuidora no comissionamento anterior. (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)	art.37	10 dias				
Prazo consu	Prazo máximo para substituição do medidor e demais equipamentos de medição após a data de constatação da deficiência, com exceção para os casos previstos no art. 72 (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)	art. 115	30 dias				
Prazo consu urban instal	Prazo máximo para comunicar, por escrito, o resultado da reclamação ao consumidor referente à discordância em relação à cobrança ou devolução de diferenças apuradas.(Redação dada pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)	Art. 133	15 dias				
Prazo consu rural, instal	Prazo máximo para o atendimento de solicitações de aferição dos medidores e demais equipamentos de medição.	art. 137	30 dias				
Prazo consu aprov	Prazo máximo para religação, sem ônus para o consumidor, quando constatada a suspensão indevida do fornecimento.	art. 176	4 horas				
Prazo consu intere neces viabili	Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação para unidade consumidora localizada em área urbana, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	24 horas				
Prazo rede secun substi (Reda 14.07	Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação para unidade consumidora localizada em área rural, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	48 horas				
Prazo dimer de di inclui de fa inciso (Reda 14.07	Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência em área urbana, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	4 horas				
Prazo abran (Reda 14.07	Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência em área rural, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	8 horas				
	Prazo máximo para solução de reclamação do consumidor, observando-se as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente e pela ANEEL, com exceção das reclamações que implicarem realização de visita técnica ao consumidor ou avaliação referente à danos não elétricos reclamados.	art. 197	5 dias úteis				

Descrição	Art.	Padrã o	Qtd e (I)	Praz o Médi o (II)	Qtd e > (III)	R\$ (IV)
<u>(Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)</u>						
Prazo máximo para solução de reclamação, nas situações onde seja necessária a realização de visita técnica ao consumidor. <u>(Incluído pela REN ANEEL 574, de 20.08.2013.)</u>	art. 197	15 dias				
Prazo máximo para informar por escrito ao consumidor a relação de todos os seus atendimentos comerciais.	art. 199	30 dias				
Prazo máximo para verificação de equipamento em processo de ressarcimento de dano elétrico.	art. 206	10 dias				
Prazo máximo para verificação de equipamento utilizado no acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos em processo de ressarcimento de dano elétrico.	art. 206	1 dia útil				
Prazo máximo para informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento por meio de documento padronizado e do meio de comunicação escolhido, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento. <u>(Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)</u>	art. 207	15 dias				
Prazo máximo para efetuar o ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado, contados do vencimento do prazo disposto no art. 207 ou da resposta, o que ocorrer primeiro. <u>(Redação dada pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)</u>	art. 208	20 dias				

Onde:

I – número de atendimentos realizados no período de apuração;

II – prazo médio de atendimento;

III – número de atendimentos realizados acima dos prazos regulamentares; e

IV – valores creditados aos consumidores. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

ANEXO IV – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA CONSUMIDORES TITULARES DE UNIDADES CONSUMIDORAS DO GRUPO B

A (nome da distribuidora), CNPJ no (00.000.000/0000-00), com sede (endereço completo), doravante denominada distribuidora, em conformidade com a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, e (nome do Consumidor), (documento de identificação e número), (CPF ou CNPJ), doravante denominado Consumidor, responsável pela unidade consumidora no (número de referência), situada na (o) (endereço completo da unidade consumidora), aderem, de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para unidades consumidoras do Grupo B, na forma deste Contrato de Adesão. DAS DEFINIÇÕES

1. carga instalada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW);

2. consumidor: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento de energia ou

o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s);

3. distribuidora: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica;

4. energia elétrica ativa: aquela que pode ser convertida em outra forma de energia, expressa em quilowatts-hora (kWh);

5. energia elétrica reativa: aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reativo-hora (kvarh);

6. grupo B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 quilovolts (kV);

7. indicador de continuidade: valor que expressa a duração, em horas, e o número de interrupções ocorridas na unidade consumidora em um determinado período de tempo;

8. interrupção do fornecimento: desligamento temporário da energia elétrica para conservação e manutenção da rede elétrica e em situações de casos fortuitos ou de força maior;

9. padrão de tensão: níveis máximos e mínimos de tensão, expressos em volts (V), em que a distribuidora deve entregar a energia elétrica na unidade consumidora, de acordo com os valores estabelecidos pela ANEEL;

10. ponto de entrega: conexão do sistema elétrico da distribuidora com a unidade consumidora e situa-se no limite da via pública com a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora;

11. potência disponibilizada: potência em quilovolt-ampère (kVA) de que o sistema elétrico da distribuidora deve dispor para atender aos equipamentos elétricos da unidade consumidora;

12. suspensão do fornecimento: desligamento de energia elétrica da unidade consumidora, sempre que o consumidor não cumprir com as suas obrigações definidas na Cláusula Quarta;

13. tarifa: valor monetário estabelecido pela ANEEL, fixado em Reais por unidade de energia elétrica ativa ou da demanda de potência ativa; e

14. unidade consumidora: conjunto composto por instalações, equipamentos elétricos, condutores e acessórios, incluída a subestação, quando do fornecimento em tensão primária, caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de entrega, com medição individualizada, correspondente a um único consumidor e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas;

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

Este instrumento contém as principais condições da prestação e utilização do serviço público de energia elétrica entre a distribuidora e o consumidor, de acordo com as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica e demais regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

CLÁUSULA SEGUNDA: DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR

1. receber energia elétrica em sua unidade consumidora nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos;

2. ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;

3. escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento da fatura;

4. receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento, exceto quando se tratar de unidades consumidoras classificadas como Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, cujo prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis;

5. responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade;

6. ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana para a solução de problemas emergenciais; 7. ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à distribuidora sem ter que se deslocar do Município onde se encontra a unidade consumidora;

8. ser informado de forma objetiva sobre as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos;

9. ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;

10. ser informado, na fatura, do percentual de reajuste da tarifa de energia elétrica aplicável a sua unidade consumidora e data de início de sua vigência; 11. ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros;

12. ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento;

13. ter a energia elétrica religada, no caso de suspensão indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação da distribuidora ou da informação do consumidor;

14. receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o crédito estabelecido na regulamentação específica;

15. ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a área urbana ou 48 (quarenta e oito) horas para a área rural, observadas as Condições Gerais de Fornecimento; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

16. ser ressarcido, quando couber, por meio de pagamento em moeda corrente no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da respectiva data de solicitação ou, ainda, aceitar o conserto ou a substituição do equipamento danificado, em função da prestação do

serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica;

17. receber, por meio da fatura de energia elétrica, importância monetária se houver descumprimento, por parte da distribuidora, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;

18. ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, por meio de jornais, revistas, rádio, televisão ou outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;

19. ser informado, por documento escrito e individual, sobre as interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida;

20. ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às normas e padrões da distribuidora e às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;

21. quando da suspensão do fornecimento, ser informado das condições de encerramento da relação contratual; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

22. cancelar, a qualquer tempo, a cobrança na fatura de contribuições e doações para entidades ou outros serviços executados por terceiros por ele autorizada; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

23. ser informado sobre o direito à Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE e sobre os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício, se for o caso.

24. receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica.

CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

1. manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;

2. responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade;

3. manter livre, aos empregados e representantes da distribuidora, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

4. pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento;

5. informar à distribuidora sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida na unidade consumidora;

6. manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à distribuidora, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;

7. informar as alterações da atividade exercida (ex.: residencial; comercial; industrial; rural; etc.) na unidade consumidora;

8. consultar a distribuidora quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada; e

9. ressarcir a distribuidora, no caso de investimentos realizados para o fornecimento da unidade consumidora e não amortizados, excetuando-se aqueles realizados em conformidade com os programas de universalização dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA: DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção imediata, pelas razões descritas nos itens 1 e 2 seguintes, ou após prévio aviso, pelas razões descritas nos itens 3 a 5:

1. deficiência técnica ou de segurança em instalações da unidade consumidora que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao sistema elétrico;

2. fornecimento de energia elétrica a terceiros;

3. impedimento do acesso de empregados e representantes da distribuidora para leitura, substituição de medidor e inspeções necessárias;

4. razões de ordem técnica; e 5. falta de pagamento da fatura de energia elétrica.

CLÁUSULA QUINTA: DA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS E CONTRIBUIÇÕES DE CARÁTER SOCIAL

A distribuidora pode:

1. executar serviços vinculados à prestação do serviço público ou à utilização da energia elétrica, observadas as restrições constantes do contrato de concessão e que o consumidor, por sua livre escolha, opte por contratar; e

2. incluir na fatura, de forma discriminada, contribuições de caráter social, desde que autorizadas antecipadamente e expressamente pelo consumidor.

CLÁUSULA SEXTA: DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Pode ocorrer por:

1. pedido voluntário do titular da unidade consumidora para encerramento da relação contratual; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

2. decurso do prazo de 2 (dois) ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento à unidade consumidora; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

3. pedido de fornecimento formulado por novo interessado referente à mesma unidade consumidora.

CLÁUSULA SÉTIMA: DOS RECURSOS E DA COMPETÊNCIA

1. vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação ou reclamação feita para a distribuidora, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o consumidor pode contatar a ouvidoria da distribuidora;

2. a ouvidoria da distribuidora deve comunicar ao consumidor, em até 15 (quinze) dias, as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, cientificando-o sobre a possibilidade de reclamação direta à agência estadual conveniada ou, em sua ausência, à ANEEL, caso persista discordância; (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.05.2015)

3. sempre que não for oferecido o serviço de ouvidoria pela distribuidora, as solicitações e reclamações podem ser apresentadas pelo consumidor diretamente à agência estadual conveniada, ou, em sua ausência, diretamente à ANEEL.



ANEXO V – TERMO DE OCORRÊNCIA E INSPEÇÃO (TOI)

MEDIÇÃO	1			BLOCO DE TERMINAIS	1		
	0				0		
	2				2		
	0			PORTA DE DEMANDA	0		
	3				1		
	0			CHAVE DE AFERIÇÃO	0		
	4				1		
TAMPA DO MEDIDOR kWh	0			COMPARTIMENTO DOS TC'S E/OU TP'S	0		
	1				2		
	0				0		
	2				1		
	0				0		
TAMPA DO MEDIDOR kvarh	1				2		
	0				0		
	2				3		

6. DADOS DA INSPEÇÃO

BOBINA DE POTENCIAL ABERTA (1__ 2__ 3__)	☐	MEDIDOR DANIFICADO / DESTRUÍDO	☐	RELIGAÇÃO À REVELIA	☐
CHAVE DE AFERIÇÃO ABERTA	☐	MEDIDOR COM TAMPA PERFURADA/QUEBRADA	☐	PONTE ENTRE FASES NO BLOCO DE TERMINAIS (1__ 2__ 3__)	☐
DESVIO DE ENERGIA NO RAMAL DE ENTRADA	☐	MEDIDOR DEFEITUOSO	☐	TC COM LIGAÇÃO INVERTIDA (1__ 2__ 3__)	☐
DESVIO DE ENERGIA NO RAMAL DE LIGAÇÃO	☐	MEDIDOR DESLIGADO/ISOLADO	☐	TC E/OU TP DESLIGADO/ISOLADO	☐
TERMINAL DE PROVA ABERTO (1__ 2__ 3__)	☐	NEUTRO ISOLADO	☐	OUTROS (UTILIZAR CAMPO OBSERVAÇÕES)	☐

OBSERVAÇÕES:

7. [] TENDO EM VISTA A SITUAÇÃO RELATADA ACIMA, INFORMAMOS QUE O(S) EQUIPAMENTO(S) DE MEDIÇÃO ASSINALADO(S) ABAIXO SERÁ(ÃO) SUBSTITUÍDO(S) PARA ANÁLISE TÉCNICA EM LABORATÓRIO. CONFORME ESTABELECE O INCISO III DO § 1º DO ART. 129 DA RESOLUÇÃO ANEEL Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010. CASO O CONSUMIDOR DESEJE, A AVALIAÇÃO PODE SER REALIZADA PELO ÓRGÃO METROLÓGICO, DEVENDO O MESMO ASSUMIR OS CUSTOS DESSE SERVIÇO QUANDO COMPROVADA A ADULTERAÇÃO DO(S) EQUIPAMENTO(S), SEGUNDO DISPÕE O § 10 DO REFERIDO ARTIGO. CASO CONTRÁRIO, SERÁ REALIZADA A CRITÉRIO DA DISTRIBUIDORA EM DATA, HORA E LOCAL INFORMADOS EM COMUNICAÇÃO ESPECÍFICA, COM PELO MENOS 10 (DEZ) DIAS DE ANTECEDÊNCIA.

MEDIDOR kWh [] MEDIDOR kvarh [] TC [] TP []

Nº DO(S) LACRE(S) DA(S) SACOLA(S) DE TRANSPORTE DO MEDIDOR OU IDENTIFICAÇÃO DO(S) SELO(S) UTILIZADO(S): Nº 01 _____ Nº 02 _____

8. CONSUMIDOR SOLICITOU PERÍCIA [] SIM [] NÃO 11. A OCORRÊNCIA FOI [] SIM [] NÃO FOTOGRAFADA?

9. CONSUMIDOR AUTORIZOU O [] SIM [] NÃO 12. A UC FOI NORMALIZADA NO ATO [] SIM [] NÃO DA INSPEÇÃO?

10. SUSPENSO O FORNECIMENTO DE ENERGIA [] SIM [] NÃO
À UC?

14. LEVANTAMENTO DA CARGA INSTALADA (Identifique com X no campo DESVIO a Carga Desviada)

[illegible]

DECLARO PARA OS DEVIDOS FINS QUE ESTOU CIENTE DA CONSTATAÇÃO DA(S) OCORRÊNCIA(S) APRESENTADA(S) NESTA UNIDADE CONSUMIDORA, ASSIM COMO DO PREENCHIMENTO DESTES DOCUMENTOS POR MIM ACOMPANHADO E CUJA CÓPIA RECEBO NESTE ATO. DECLARO TAMBÉM ESTAR CIENTE DE QUE AS EVENTUAIS DIFERENÇAS SERÃO COBRADAS DE ACORDO COM A RESOLUÇÃO ANEEL Nº 414, DE 2010, SENDO AINDA

GARANTIDO A MIM O DIREITO DE AMPLA DEFESA NA FORMA DA LEGISLAÇÃO VIGENTE.

NOME LEGÍVEL DO ACOMPANHANTE	ASS.	
DOCUMENTO (RG OU CPF)	PARENTESCO OU AFINIDADE	
INSPETOR 1 (NOME LEGÍVEL)	ASS.	MATRÍCULA
INSPETOR 2 (NOME LEGÍVEL)	ASS.	MATRÍCULA
PERITO OU TESTEMUNHA (NOME LEGÍVEL)	ASS.	

ANEXO VI – SUBCLASSE RESIDENCIAL BAIXA RENDA

CONCESSIONÁRIA/PERMISSIONÁRIA:															
MÊS/ANO:															
FAIXA DE CONSUMO (kWh)	TIPO DE LIGAÇÃO	Nº DE UNIDADES CONSUMIDORAS						ENERGIA FATURADA (MWh)					FATUR		
		Resi- dencial Total	Baixa Renda Total (T5+T6+ T7+T8)	Novos (T5)	Baixa Renda Indígena (T6)	Baixa Renda Quilombola (T7)	Multi- familiar (T8)	Baixa Renda Total (T5+T6+ T7+T8)	Novos (T5)	Baixa Renda Indígena (T6)	Baixa Renda Quilombola (T7)	Multi- familiar (T8)	Baixa Renda Total (T5+T6+ T7+T8)	Novos (T5)	Il
Até 30	monofásico														
	bifásico														
	trifásico														
De 31 até 79	monofásico														
	bifásico														
	trifásico														
De 80 até 100	monofásico														
	bifásico														
	trifásico														
De 101 ao Limite Regional	monofásico														
	bifásico														
	trifásico														
Do Limite Regional até 220	monofásico														
	bifásico														
	trifásico														
Acima de 220	monofásico														
	bifásico														
	trifásico														
TOTAL															
Valor Mensal da Redução de Receita (R\$)		Valor Mensal da Diferença de Receita (R\$)													
Valor Mensal do Aumento de Receita (R\$)															

ANEXO VII – RELATÓRIO DE INADIMPLÊNCIA

CONCESSIONÁRIA / PERMISSIONÁRIA: MÊS / ANO:									
CLASSE		PERCENTUAL DA RECEITA FATURADA NO ENÉSIMO MÊS ANTERIOR AINDA NÃO RECEBIDA NO MÊS DE REFERÊNCIA							QUANTIDADE DE SUSPENSÃO POR INADIMPLEMENTO
		24 (%)	21 (%)	18 (%)	12 (%)	6 (%)	3 (%)	1 (%)	
RESIDENCIAL	BAIXA RENDA								
RESIDENCIAL TOTAL									
INDUSTRIAL									
COMERCIAL									
RURAL									
PODER PÚBLICO									
ILUMINAÇÃO PÚBLICA									
SERVIÇO PÚBLICO									
CONSUMO PRÓPRIO									
TOTAL									

ANEXO VIII – ÍNDICE ANALÍTICO (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

CAPÍTULO III	Seção VII	47
DAS OBRAS DE REPARAÇÃO	Da Execução da Obra pelo Interessado	47
CAPÍTULO IV	Seção VIII	49
DA UNIDADE DE MEDIÇÃO	Do Atraso na Restituição e na Contabilização	49
	Seção IX.....	49
	Das Obras de Responsabilidade da Distribuidora	49
	Seção X.....	50
Seção	Das Obras com Participação Financeira do Consumidor.....	50
Da T	Seção XI.....	53
Seção	Das Obras de Responsabilidade do Interessado	53
Da C	Seção XII.....	54
Seção	Do Remanejamento de Carga.....	54
Da S	Seção XIII.....	Erro! Indicador não definido.
Seção	Do Atendimento aos Empreendimentos de Múltiplas Unidades Consumidoras e da Regularização Fundiária de Assentamentos em Áreas Urbanas.....	Erro! Indicador não definido.
Do S	Seção XIV	62
Seção	Do Fornecimento Provisório.....	62
Da T	Seção XV	63
Seção	Do Fornecimento a Título Precário.....	63
Do P	CAPÍTULO IV	83
Seção	DAS MODALIDADES TARIFÁRIAS.....	83
Da S	Seção I.....	83
Seção	Da Modalidade Tarifária Convencional	83
Dos I	(Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)	83
(Red	I – para o grupo A, na forma binômia e constituída por: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012).....	83
Seção	a) tarifa única para a demanda de potência (R\$/kW); e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012).....	83
Do T	b) tarifa única para o consumo de energia (R\$/MWh). (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012).....	83
Seção	II – para o grupo B, na forma monômia, com tarifa única aplicável ao consumo de energia (R\$/MWh). (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)	83
Da Il	Seção II.....	83
Da S	Seção III.....	85
Seção	Do Enquadramento	85
Seção	Seção IV	88
Dos I	Do Horário de Ponta	88
Seção	CAPÍTULO V	88
Do C	DOS CONTRATOS.....	88
Seção	Seção I.....	89
Dos I	(Redação dada pela REN ANEEL 714 de 10.05.2016)	94
Seção	CAPÍTULO VI.....	98
Da A	DA MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO	98

Seção I.....	98
Das Disposições Gerais da Medição	98
Seção II.....	99
Da Medição Externa	99
CAPÍTULO VII.....	102
DA LEITURA	102
Seção I.....	102
Do Período de Leitura.....	102
DA COBRANÇA E DO PAGAMENTO.....	104
Seção I.....	104
Do Período Faturado	104
Seção II.....	106
Da Ultrapassagem.....	106
Seção III.....	107
Das Perdas na Transformação	107
Seção IV	108
Do Fator de Potência e do Reativo Excedente	108
Seção V	111
Do Custo de Disponibilidade	111
Seção VI	111
Da Opção de Faturamento	111
Da Cobrança de Serviços	112
Seção VIII	115
Do Faturamento do Grupo A	115
Seção IX.....	116
Do Faturamento da Demanda Complementar	116
Seção X.....	117
Do Faturamento do Grupo B	117
Seção XI.....	117
Do Desconto ao Irrigante e ao Aquicultor	117
Seção XII.....	118
Da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE.....	118
Seção XIII.....	118
Seção XIV	119
Da Duplicidade no Pagamento	119
Seção XV	119
Do Faturamento Incorreto	119
Seção XVI	121
Da Deficiência na Medição	121
Seção XVII	123
Do Faturamento das Diferenças	123
Seção XVIII	123
Do Pagamento	123
CAPÍTULO IX.....	124

DA FATURA	124
Seção I.....	124
Das Informações Constantes na Fatura.....	124
Seção II.....	125
Das Informações e Contribuições de Caráter Social.....	125
Seção III.....	125
Da Entrega	125
Seção IV	126
Do Vencimento	126
Seção V	126
Da Declaração de Quitação Anual	126
CAPÍTULO X	127
DO INADIMPLEMENTO	127
Seção I.....	127
Dos Acréscimos Moratórios.....	127
Seção II.....	128
Das Garantias.....	128
CAPÍTULO XI	129
DOS PROCEDIMENTOS IRREGULARES.....	129
Seção I.....	129
Da Caracterização da Irregularidade e da Recuperação da Receita.....	129
Seção II.....	132
Do Custo Administrativo.....	132
Seção III.....	132
Da Duração da Irregularidade.....	132
Seção IV	132
Das Diferenças Apuradas.....	132
CAPÍTULO XII	133
DAS RESPONSABILIDADES DA DISTRIBUIDORA.....	133
Seção I.....	133
Do Período de Testes e Ajustes	134
Seção II.....	136
Da Aferição de Medidores.....	136
§ 11 Os prazos para encaminhamento do relatório de aferição ao consumidor ficam suspensos quando a aferição for realizada por órgão metrológico, continuando a ser computados após o recebimento do relatório pela distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012).....	137
Seção III.....	137
Das Diretrizes para a Adequada Prestação dos Serviços.....	137
Seção IV	139
Do Cadastro	139
Seção V	142
Da Validação dos Critérios de Elegibilidade para Aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE	142

Seção VI	142
Do Calendário	142
Seção VII	142
Da Qualidade do Atendimento Comercial	142
Seção VIII	146
Do Tratamento das Reclamações	146
CAPÍTULO XIII	149
DAS RESPONSABILIDADES DO CONSUMIDOR.....	149
Seção I.....	149
Dos Distúrbios no Sistema Elétrico	149
Seção II.....	149
Do Aumento de Carga	149
Seção III.....	150
Da Diligência além do Ponto de Entrega	150
CAPÍTULO XIV	150
DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO.....	150
Seção II.....	151
Da Situação Emergencial	151
Seção III.....	151
Da Suspensão Precedida de Notificação	151
Seção IV	153
Da Notificação	153
Seção V	153
Da Suspensão Indevida.....	153
Seção VI	154
Da Religação à Revelia	154
§ 2º O formulário deve ser emitido em no mínimo 2 (duas) vias, devendo uma via ser entregue ao consumidor. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012).....	154
§ 3º Quando a distribuidora apenas proceder com o desligamento do disjuntor da unidade consumidora para a suspensão do fornecimento, somente poderá cobrar o valor correspondente a 50% (cinquenta por cento) do custo administrativo de inspeção homologado pela ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012).....	154
Seção VII	154
Da Religação da Unidade Consumidora	154
CAPÍTULO XV	155
DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	156
Seção I.....	156
Da Estrutura de Atendimento Presencial	156
Seção II.....	158
Do Atendimento Telefônico	158
Seção III.....	162
Da Solicitação de Informação, Serviços, Reclamação, Sugestão e Denúncia	162
Seção IV	164

Da Ouvidoria	164
CAPÍTULO XVI.....	165
DO RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS	165
Seção I.....	165
Da Abrangência.....	165
Seção II.....	165
Das Condições para a Solicitação de Ressarcimento.....	165
Seção III.....	167
Dos Procedimentos.....	167
Seção IV	171
Das Responsabilidades	171
CAPÍTULO XVII.....	171
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....	171
Seção I.....	172
Da Contagem dos Prazos	172
Seção II.....	172
Do Tratamento de Valores	172
Seção III.....	172
Disposições Finais e Transitórias	172
(Redação dada pela REN ANEEL 581 de 11.10.2013)	181
ANEXO II – RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO.....	181
ANEXO III – RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL	183
ANEXO IV – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA CONSUMIDORES TITULARES DE UNIDADES CONSUMIDORAS DO GRUPO B	186
ANEXO V – TERMO DE OCORRÊNCIA E INSPEÇÃO (TOI)	191
ANEXO VI – SUBCLASSE RESIDENCIAL BAIXA RENDA	195
ANEXO VII – RELATÓRIO DE INADIMPLÊNCIA	197
ANEXO VIII – ÍNDICE ANALÍTICO.....	198

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 470, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2011.

Estabelece as disposições relativas às Ouvidorias das concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica e dá outras providências.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto no artigo 29 da Lei n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, nos artigos 2o e 3o, incisos IV e V, da Lei n. 9.427, de 26 de dezembro de 1996, com base no artigo 4o, incisos IV, XVI e XIX, Anexo I, do Decreto n. 2.335, de 6 de outubro de 1997, o que consta do Processo n. 48500.002489/2010-20, e considerando que:

Ouvidoria é a unidade organizacional composta de estrutura física específica e corpo de pessoal capacitado, responsável por receber, apurar, solucionar e responder as manifestações relativas à prestação do serviço e aos direitos do consumidor que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora, bem como por propor melhorias no processo interno e prevenir potenciais conflitos;

no âmbito da Consulta Pública n. 21/2010 e da Audiência Pública n. 46/2011, foram recebidas sugestões de diversos agentes do setor elétrico, bem como da sociedade em geral, que contribuíram para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar, resolve:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Estabelecer, na forma desta Resolução, as disposições relativas às Ouvidorias das distribuidoras.

Parágrafo Único. Distribuidora é o agente titular de concessão federal para explorar a prestação de serviços públicos de distribuição de energia elétrica.

Art. 2º. A implantação da Ouvidoria é obrigatória para todas as distribuidoras.

§ 1º A estrutura de Ouvidoria deve ser adequadamente dimensionada, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão, bem como deve possibilitar o requerimento de informações, esclarecimento de dúvidas e o encaminhamento de sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

§ 2º O compartilhamento de estrutura de Ouvidoria entre distribuidoras pertencentes a um mesmo grupo econômico deve se amoldar à regulamentação específica.

§ 3º Na hipótese prevista no § 2º, as distribuidoras devem manter estrutura de atendimento presencial em cada área de concessão, sob a liderança de representante local da Ouvidoria.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

Art. 3º. Compete à Ouvidoria, entre outras, as seguintes atribuições:

I – receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento adequado às manifestações relativas à prestação do serviço que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora;

II – quando for o caso, encaminhar a manifestação apresentada à área competente, acompanhando sua apreciação;

III – prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos manifestantes, em caráter objetivo e não protelatório, acerca dos prazos e do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

IV – fornecer resposta conclusiva às manifestações com a máxima brevidade possível, observado o prazo regulamentar, a qual deve ser escrita, sempre que solicitado;

V – observar as normas legais e regulamentares relativas aos direitos e deveres do consumidor, exercendo a função de representante dos direitos do consumidor junto à distribuidora; e

VI – responder às manifestações registradas e encaminhadas à distribuidora pela ANEEL e Agências Estaduais Conveniadas.

§ 1º Excepcionalmente, caso haja necessidade de dilatação de prazo para o fornecimento de resposta conclusiva, a Ouvidoria deve manter contato com o manifestante, dentro do prazo a que se refere o inciso IV, a fim de justificar e informar o novo prazo para resposta.

§ 2º Em todo atendimento da Ouvidoria deve ser gerado um número de identificação como protocolo, o qual deve ser informado ao manifestante, após o efetivo registro da manifestação.

Art. 4º. A Ouvidoria deve manter atualizado sistema informatizado de controle das manifestações recebidas, de forma que possam ser disponibilizados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos manifestantes, com toda a documentação e as providências adotadas.

§ 1º As informações e a documentação referidas no caput devem permanecer à disposição da ANEEL e dos respectivos manifestantes pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

§ 2º A Ouvidoria deve disponibilizar meios para o acompanhamento do atendimento pelo manifestante, mediante solicitação telefônica ou por escrito, garantindo o acesso a todos os dados registrados sob o número de protocolo informado, preservado o sigilo das informações relativas a unidades consumidoras titularizadas por terceiros.

CAPÍTULO III DO OUVIDOR

Art. 5º. Compete ao Ouvidor, entre outras, as seguintes atribuições:

I – exercer suas funções com ética, imparcialidade, justiça, transparência, autonomia, isonomia, eficácia, integridade e cortesia;

II – orientar e zelar pelo cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos e deveres do consumidor;

III – zelar pela celeridade do trâmite de informações relativas aos processos de Ouvidoria;

IV – facilitar ao máximo o acesso do consumidor à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

V – agir preventivamente, identificando eventuais pontos de conflitos e oportunidades de melhorias;

VI – propor às áreas competentes da distribuidora, e/ou, quando necessário, a sua autoridade máxima executiva, soluções e modificações nos processos, procedimentos e rotinas da distribuidora, em decorrência da análise das manifestações recebidas, com vistas à melhoria da qualidade dos serviços;

VII – resguardar o sigilo das informações, bem como a identidade do manifestante, quando assim solicitado;

VIII – garantir o direito ao contraditório e à ampla defesa de todas as partes envolvidas nos conflitos; e

IX – elaborar e encaminhar à autoridade máxima executiva da distribuidora relatórios semestrais, quantitativos e qualitativos, acerca da atuação da Ouvidoria, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

Parágrafo único. É vedado ao Ouvidor e aos demais integrantes da Ouvidoria atuarem como prepostos da distribuidora em processos e procedimentos judiciais ou extrajudiciais relacionados aos consumidores, bem como desempenharem outras funções na distribuidora que possam gerar conflitos de interesse com a Ouvidoria.

CAPÍTULO IV DAS DISTRIBUIDORAS

Art. 6º. São deveres das distribuidoras:

I – criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, autonomia e imparcialidade;

II – assegurar o recebimento, pela Ouvidoria, das informações necessárias à elaboração de resposta adequada às manifestações recebidas, no prazo pré-estabelecido, e fornecer total apoio administrativo, permitindo, inclusive, a requisição de informações e documentos para o exercício de suas atividades;

III – garantir ao Ouvidor e aos demais membros da Ouvidoria o exercício de suas funções sem qualquer ingerência político-partidária;

IV – divulgar a existência da Ouvidoria, especialmente em seu sítio eletrônico, prestando informações completas acerca de suas finalidades, competências, limites de atuação, prazos a que estão sujeitas e canais de comunicação disponíveis para o registro e acompanhamento de ocorrências sob sua responsabilidade;

V – garantir o acesso dos consumidores ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, respeitados os requisitos de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, na forma da legislação vigente; e

~~VI – disponibilizar, no mínimo durante todo o horário comercial estabelecido no município da sede da distribuidora, nos dias úteis, canal telefônico exclusivo ao atendimento da Ouvidoria e gratuito em toda área de concessão, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel.~~

VI – disponibilizar, no mínimo, das 8h às 18h, em dias úteis, canal telefônico exclusivo ao atendimento da Ouvidoria e gratuito em toda área de concessão, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel. (Redação dada pela REN ANEEL 516 de 11.12.2012)

§ 1º As distribuidoras devem comunicar formalmente à ANEEL o nome do Ouvidor e a data de sua indicação no prazo previsto no artigo 9º.

§ 2º A cada indicação de Ouvidor, as distribuidoras devem comunicar formalmente à ANEEL, no prazo de até 10 (dez) dias da indicação, o nome do Ouvidor e a data de sua indicação.

Art. 7º. A distribuidora deve encaminhar à ANEEL, em meio digital, relatório mensal, contendo os registros consolidados acerca:

I – da quantidade de manifestações registradas no mês, excluídas as referentes a interações com a Agência Estadual Conveniada ou com a ANEEL, classificadas como sugestão, informação, reclamação, elogio e/ou denúncia; e

II – da quantidade de manifestações encerradas no mês, bem como do prazo médio para resposta/solução, excluídas as referentes a interações com a Agência Estadual Conveniada ou com a ANEEL, classificadas como sugestão, informação, reclamação, elogio e denúncia.

§ 1º As reclamações devem ser classificadas como procedentes ou improcedentes e segmentadas de acordo com a tipologia definida no Anexo I da Resolução Normativa n. 414, de 9 de setembro 2010.

§ 2º Caso o manifestante apresente reiteradas manifestações com mesmo objeto antes da solução pela distribuidora no prazo regulamentar, deve ser considerada, para contabilização no relatório mensal, apenas a primeira manifestação.

§ 3º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito e a fundamentação da reclamação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos a que se sujeitam, a existência de nexos causal, bem como a negligência ou a imprudência da distribuidora ou de seus contratados.

§ 4º A reclamação deve ser computada como procedente ou improcedente no relatório referente ao mês do seu encerramento, independentemente do mês do seu recebimento.

§ 5º O relatório a que alude o caput deve ser encaminhado à ANEEL até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração.

Art. 8º. As distribuidoras devem adotar providências com vistas a que todos os integrantes da Ouvidoria sejam capacitados a realizar o adequado atendimento ao consumidor, devendo possuir, no mínimo, competências nos seguintes temas:

I – Ouvidoria;

II – ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria;

III – direitos e defesa dos consumidores no âmbito público e privado;

IV – comunicação; e

V – condições gerais de fornecimento de energia elétrica.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º. As distribuidoras devem se adequar ao disposto nesta Resolução em até 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação.

Parágrafo único. O descumprimento do disposto no caput sujeita a distribuidora às penalidades previstas nos regulamentos setoriais.

Art. 10. Fica incluído o inciso XX no artigo 5º da Resolução Normativa n. 63, de 12 de maio de 2004, com a seguinte redação:

“Art. 5º. [...]”

XX – deixar de instituir Ouvidoria ou de prover condições para seu adequado funcionamento;”

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

NELSON JOSÉ HÜBNER MOREIRA

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 22.12.2011, seção 1, p. 106, v. 148, n. 245.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 482, DE 17 DE ABRIL DE 2012

Estabelece as condições gerais para o acesso de microgeração e minigeração distribuída aos sistemas de distribuição de energia elétrica, o sistema de compensação de energia elétrica, e dá outras providências.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto na Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, no art. 4º, inciso XX, Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, na Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997, na Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004, no Decreto nº 5.163, de 30 de julho de 2004, o que consta no Processo nº 48500.004924/2010-51 e considerando:

as contribuições recebidas na Consulta Pública nº 15/2010, realizada por intercâmbio documental no período de 10 de setembro a 9 de novembro de 2010 e

as contribuições recebidas na Audiência Pública nº 42/2011, realizadas no período de 11 de agosto a 14 de outubro de 2011, resolve:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Estabelecer as condições gerais para o acesso de microgeração e minigeração distribuídas aos sistemas de distribuição de energia elétrica e o sistema de compensação de energia elétrica.

Art. 2º. Para efeitos desta Resolução, ficam adotadas as seguintes definições:

I - microgeração distribuída: central geradora de energia elétrica, com potência instalada menor ou igual a 75 kW e que utilize cogeração qualificada, conforme regulamentação da ANEEL, ou fontes renováveis de energia elétrica, conectada na rede de distribuição por meio de instalações de unidades consumidoras; (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

II - minigeração distribuída: central geradora de energia elétrica, com potência instalada superior a 75 kW e menor ou igual a 5MW e que utilize cogeração qualificada, conforme regulamentação da ANEEL, ou fontes renováveis de energia elétrica, conectada na rede de distribuição por meio de instalações de unidades consumidoras; (Redação dada pela REN ANEEL 786, de 17.10.2017)

III - sistema de compensação de energia elétrica: sistema no qual a energia ativa injetada por unidade consumidora com microgeração ou minigeração distribuída é cedida, por meio de empréstimo gratuito, à distribuidora local e posteriormente compensada com o consumo de energia elétrica ativa; (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

IV - melhoria: instalação, substituição ou reforma de equipamentos em instalações de distribuição existentes, ou a adequação destas instalações, visando manter a prestação de serviço adequado de energia elétrica; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

V - reforço: instalação, substituição ou reforma de equipamentos em instalações de distribuição existentes, ou a adequação destas instalações, para aumento de capacidade de distribuição, de confiabilidade do sistema de distribuição, de vida útil ou para conexão de usuários; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

VI – empreendimento com múltiplas unidades consumidoras: caracterizado pela utilização da energia elétrica de forma independente, no qual cada fração com uso individualizado constitua uma unidade consumidora e as instalações para atendimento das áreas de uso comum constituam uma unidade consumidora distinta, de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário do empreendimento, com microgeração ou minigeração distribuída, e desde que as unidades consumidoras estejam localizadas em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas, sendo vedada a utilização de vias públicas, de passagem aérea ou subterrânea e de propriedades de terceiros não integrantes do empreendimento; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

VII – geração compartilhada: caracterizada pela reunião de consumidores, dentro da mesma área de concessão ou permissão, por meio de consórcio ou cooperativa, composta por pessoa física ou jurídica, que possua unidade consumidora com microgeração ou minigeração distribuída em local diferente das unidades consumidoras nas quais a energia excedente será compensada; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

VIII – autoconsumo remoto: caracterizado por unidades consumidoras de titularidade de uma mesma Pessoa Jurídica, incluídas matriz e filial, ou Pessoa Física que possua unidade consumidora com microgeração ou minigeração distribuída em local diferente das unidades consumidoras, dentro da mesma área de concessão ou permissão, nas quais a energia excedente será compensada. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 1º É vedado o enquadramento como microgeração ou minigeração distribuída das centrais geradoras que já tenham sido objeto de registro,

concessão, permissão ou autorização, ou tenham entrado em operação comercial ou tenham tido sua energia elétrica contabilizada no âmbito da CCEE ou comprometida diretamente com concessionária ou permissionária de distribuição de energia elétrica, devendo a distribuidora identificar esses casos. (Inserido pela REN ANEEL 786, de 17.10.2017)

§ 2º A vedação de que trata o §1º não se aplica aos empreendimentos que tenham protocolado a solicitação de acesso, nos termos da Seção 3.7 do Módulo 3 do PRODIST, em data anterior a publicação deste regulamento. (Inserido pela REN ANEEL 786, de 17.10.2017)

CAPÍTULO II

DO ACESSO AOS SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO

Art. 3º. As distribuidoras deverão adequar seus sistemas comerciais e elaborar ou revisar normas técnicas para tratar do acesso de microgeração e minigeração distribuída, utilizando como referência os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, as normas técnicas brasileiras e, de forma complementar, as normas internacionais.

§ 1º O prazo para a distribuidora efetuar as alterações de que trata o caput e publicar as referidas normas técnicas em seu endereço eletrônico é de 240 (duzentos e quarenta) dias, contados da publicação desta Resolução.

§ 2º Após o prazo do § 1º, a distribuidora deverá atender às solicitações de acesso para microgeradores e minigeradores distribuídos nos termos da Seção 3.7 do Módulo 3 do PRODIST.

Art. 4º. - Fica dispensada a assinatura de contratos de uso e conexão na qualidade de central geradora para os participantes do sistema de compensação de energia elétrica, nos termos do Capítulo III, sendo suficiente a emissão pela Distribuidora do Relacionamento Operacional para a microgeração e a celebração do Acordo Operativo para a minigeração, nos termos da Seção 3.7 do Módulo 3 do PRODIST. (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 1º A potência instalada da microgeração e da minigeração distribuída fica limitada à potência disponibilizada para a unidade consumidora onde a central geradora será conectada, nos termos do inciso LX, art. 2º da Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010. (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 2º Caso o consumidor deseje instalar central geradora com potência superior ao limite estabelecido no §1º, deve solicitar o aumento da potência disponibilizada, nos termos do art. 27 da Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010, sendo dispensado o aumento da carga instalada. (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 3º É vedada a divisão de central geradora em unidades de menor porte para se enquadrar nos limites de potência para microgeração ou minigeração distribuída, devendo a distribuidora identificar esses casos, solicitar a readequação da instalação e, caso não atendido, negar a adesão ao Sistema de Compensação de Energia Elétrica. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 4º Para a determinação do limite da potência instalada da central geradora localizada em empreendimento de múltiplas unidades consumidoras, deve-se considerar a potência disponibilizada pela distribuidora para o atendimento do empreendimento. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 5º Para a solicitação de fornecimento inicial de unidade consumidora que inclua microgeração ou minigeração distribuída, a distribuidora deve observar os prazos estabelecidos na Seção 3.7 do Módulo 3 do PRODIST para emitir a informação ou o parecer de acesso, bem como os prazos de execução de obras previstos na Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 6º Para os casos de empreendimento com múltiplas unidades consumidoras e geração compartilhada, a solicitação de acesso deve ser acompanhada da cópia de instrumento jurídico que comprove o compromisso de solidariedade entre os integrantes. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

Art. 5º. Quando da conexão de nova unidade consumidora com microgeração ou minigeração distribuída, ou no caso do §2º do art. 4º, aplicam-se as regras de participação financeira do consumidor definidas em regulamento específico. (Redação dada pela REN ANEEL 517, de 11.12.2012.)

§ 1º Os custos de eventuais melhorias ou reforços no sistema de distribuição em função exclusivamente da conexão de microgeração distribuída não devem fazer parte do cálculo da participação financeira do consumidor, sendo integralmente arcados pela distribuidora, exceto para o caso de geração compartilhada. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 2º Os custos de eventuais melhorias ou reforços no sistema de distribuição em função exclusivamente da conexão de minigeração distribuída devem fazer parte do cálculo da participação financeira do consumidor. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

CAPÍTULO III

DO SISTEMA DE COMPENSAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

Art. 6º. Podem aderir ao sistema de compensação de energia elétrica os consumidores responsáveis por unidade consumidora: (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

I – com microgeração ou minigeração distribuída; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

II – integrante de empreendimento de múltiplas unidades consumidoras; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

III – caracterizada como geração compartilhada; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

IV – caracterizada como autoconsumo remoto. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 1º Para fins de compensação, a energia ativa injetada no sistema de distribuição pela unidade consumidora será cedida a título de empréstimo gratuito para a distribuidora, passando a unidade consumidora a ter um crédito em quantidade de energia ativa a ser consumida por um prazo de 60 (sessenta) meses. (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 2º A adesão ao sistema de compensação de energia elétrica não se aplica aos consumidores livres ou especiais. (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

Art. 6º-A. A distribuidora não pode incluir os consumidores no sistema de compensação de energia elétrica nos casos em que for detectado, no documento que comprova a posse ou propriedade do imóvel onde se encontra instalada a microgeração ou minigeração distribuída, que o consumidor tenha alugado ou arrendado terrenos, lotes e propriedades em condições nas quais o valor do aluguel ou do arrendamento se dê em reais por unidade de energia elétrica. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

Art. 7º. No faturamento de unidade consumidora integrante do sistema de compensação de energia elétrica devem ser observados os seguintes procedimentos: (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

I - deve ser cobrado, no mínimo, o valor referente ao custo de disponibilidade para o consumidor do grupo B, ou da demanda contratada para o consumidor do grupo A, conforme o caso; (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

II – para o caso de unidade consumidora com microgeração ou minigeração distribuída, exceto para aquelas de que trata o inciso II do art. 6º, o faturamento deve considerar a energia consumida, deduzidos a energia injetada e eventual crédito de energia acumulado em ciclos de faturamentos anteriores, por posto tarifário, quando for o caso, sobre os quais deverão incidir todas as componentes da tarifa em R\$/MWh; (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

III – para o caso de unidade consumidora com microgeração ou minigeração distribuída a que se refere o inciso II do art. 6º, o faturamento deve considerar a energia consumida, deduzidos o percentual de energia excedente alocado a essa unidade consumidora e eventual crédito de energia acumulado em ciclos de faturamentos anteriores, por posto tarifário, quando for o caso, sobre os quais deverão incidir todas as componentes da tarifa em R\$/MWh; (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

IV – o excedente de energia é a diferença positiva entre a energia injetada e a consumida, exceto para o caso de empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras, em que o excedente é igual à energia injetada; (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

V – quando o crédito de energia acumulado em ciclos de faturamentos anteriores for utilizado para compensar o consumo, não se deve debitar do saldo atual o montante de energia equivalente ao custo de disponibilidade, aplicado aos consumidores do grupo B; (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

VI - o excedente de energia que não tenha sido compensado na própria unidade consumidora pode ser utilizado para compensar o consumo de outras unidades consumidoras, observando o enquadramento como empreendimento com múltiplas unidades consumidoras, geração compartilhada ou autoconsumo remoto; (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

VII - para o caso de unidade consumidora em local diferente da geração, o faturamento deve considerar a energia consumida, deduzidos o percentual de energia excedente alocado a essa unidade consumidora e eventual crédito de energia acumulado em ciclos de faturamentos anteriores, por posto tarifário, quando for o caso, sobre os quais deverão incidir todas as componentes da tarifa em R\$/MWh; (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

VIII - o titular da unidade consumidora onde se encontra instalada a microgeração ou minigeração distribuída deve definir o percentual da energia excedente que será destinado a cada unidade consumidora participante do sistema de compensação de energia elétrica, podendo solicitar a alteração junto à distribuidora, desde que efetuada por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias de sua aplicação e, para o caso de empreendimento com múltiplas unidades consumidoras ou geração compartilhada, acompanhada da cópia de instrumento jurídico que comprove o compromisso de solidariedade entre os integrantes; (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

IX - para cada unidade consumidora participante do sistema de compensação de energia elétrica, encerrada a compensação de energia dentro do mesmo ciclo de faturamento, os créditos remanescentes devem permanecer na unidade consumidora a que foram destinados; (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

X - quando a unidade consumidora onde ocorreu a geração excedente for faturada na modalidade convencional, os créditos gerados devem ser considerados como geração em período fora de ponta no caso de se utilizá-los em outra unidade consumidora; (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

XI - em cada unidade consumidora participante do sistema de compensação de energia elétrica, a compensação deve se dar primeiramente no posto tarifário em que ocorreu a geração e, posteriormente, nos demais postos tarifários, devendo ser observada a relação dos valores das tarifas de energia – TE (R\$/MWh), publicadas nas Resoluções Homologatórias que aprovam os processos tarifários, se houver; (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

XII - os créditos de energia ativa expiram em 60 (sessenta) meses após a data do faturamento e serão revertidos em prol da modicidade tarifária sem que o consumidor faça jus a qualquer forma de compensação após esse prazo; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

XIII - eventuais créditos de energia ativa existentes no momento do encerramento da relação contratual do consumidor devem ser contabilizados pela distribuidora em nome do titular da respectiva unidade consumidora pelo prazo máximo de 60 (sessenta) meses após a data do faturamento, exceto se houver outra unidade consumidora sob a mesma titularidade e na mesma área de concessão, sendo permitida, nesse caso, a transferência dos créditos restantes; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

XIV – adicionalmente às informações definidas na Resolução Normativa nº 414, de 2010, a fatura dos consumidores que possuem microgeração ou minigeração distribuída deve conter, a cada ciclo de faturamento: (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

a) informação da participação da unidade consumidora no sistema de compensação de energia elétrica; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

b) o saldo anterior de créditos em kWh; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

c) a energia elétrica ativa consumida, por posto tarifário; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

d) a energia elétrica ativa injetada, por posto tarifário; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

e) histórico da energia elétrica ativa consumida e da injetada nos últimos 12 ciclos de faturamento; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

f) o total de créditos utilizados no ciclo de faturamento, discriminados por unidade consumidora; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

g) o total de créditos expirados no ciclo de faturamento; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

h) o saldo atualizado de créditos; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

i) a próxima parcela do saldo atualizado de créditos a expirar e o ciclo de faturamento em que ocorrerá; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

XV - as informações elencadas no inciso XIV podem ser fornecidas ao consumidor, a critério da distribuidora, por meio de um demonstrativo específico anexo à fatura, correio eletrônico ou disponibilizado pela internet em um espaço de acesso restrito, devendo a fatura conter, nesses casos, no mínimo as informações elencadas nas alíneas "a", "c", "d" e "h" do referido inciso; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

XVI - para as unidades consumidoras cadastradas no sistema de compensação de energia elétrica que não possuem microgeração ou minigeração distribuída instalada, além da informação de sua participação no sistema de compensação de energia, a fatura deve conter o total de créditos utilizados na correspondente unidade consumidora por posto tarifário, se houver; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

XVII - para as unidades consumidoras atendidas em tensão primária com equipamentos de medição instalados no secundário dos transformadores deve ser deduzida a perda por transformação da energia injetada por essa unidade consumidora, nos termos do art. 94 da Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010; (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

XVIII - os créditos são determinados em termos de energia elétrica ativa, não estando sua quantidade sujeita a alterações nas tarifas de energia elétrica; e (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

XIX - para unidades consumidoras classificados na subclasse residencial baixa renda deve-se, primeiramente, aplicar as regras de faturamento previstas neste artigo e, em seguida, conceder os descontos conforme estabelecido na Resolução Normativa nº 414, de 2010. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 1º Os efeitos tarifários decorrentes do sistema de compensação de energia elétrica serão contemplados nos Procedimentos de Regulação Tarifária – PRORET. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 2º A cobrança das bandeiras tarifárias deve ser efetuada sobre o consumo de energia elétrica ativa a ser faturado, nos termos deste artigo. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

CAPÍTULO IV DA MEDIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

Art. 8º. A distribuidora é responsável técnica e financeiramente pelo sistema de medição para microgeração distribuída, de acordo com as especificações técnicas do PRODIST. (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 1º Os custos de adequação do sistema de medição para a conexão de minigeração distribuída e de geração compartilhada são de responsabilidade do interessado. (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

§ 2º Os custos de adequação a que se refere o §1º correspondem à diferença entre os custos dos componentes do sistema de medição requeridos para o sistema de compensação de energia elétrica e dos componentes do sistema de medição convencional utilizados em unidades consumidoras do mesmo nível de tensão. (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

Art. 9º. Após a adequação do sistema de medição, a distribuidora será responsável pela sua operação e manutenção, incluindo os custos de eventual substituição ou adequação.

Art. 10. A distribuidora deverá adequar o sistema de medição e iniciar o sistema de compensação de energia elétrica dentro do prazo para aprovação do ponto de conexão, conforme procedimentos e prazos estabelecidos na seção 3.7 do Módulo 3 do PRODIST. (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES POR DANO AO SISTEMA ELÉTRICO

Art. 11. Aplica-se o estabelecido no caput e no inciso II do art. 164 da Resolução Normativa nº 414 de 9 de setembro de 2010, no caso de dano ao sistema elétrico de distribuição comprovadamente ocasionado por microgeração ou minigeração distribuída incentivada.

Art. 12. Aplica-se o estabelecido no art. 170 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, no caso de o consumidor gerar energia elétrica na sua unidade consumidora sem observar as normas e padrões da distribuidora local.

Parágrafo único. Caso seja comprovado que houve irregularidade na unidade consumidora, nos termos do caput, os créditos de energia ativa gerados no respectivo período não poderão ser utilizados no sistema de compensação de energia elétrica.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 13. Compete à distribuidora a responsabilidade pela coleta das informações das unidades consumidoras participantes do sistema de compensação de energia elétrica e envio dos dados para registro junto à ANEEL, conforme modelo disponível no site da Agência. (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

Parágrafo único. Os dados para registro devem ser enviados até o dia 10 (dez) de cada mês, contendo os dados das unidades consumidoras com microgeração ou minigeração distribuída que entraram em operação no mês anterior. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

Art. 13-A. A distribuidora deve disponibilizar, a partir de 1º de janeiro de 2017, sistema eletrônico que permita ao consumidor o envio da solicitação de acesso, de todos os documentos elencados nos anexos da Seção 3.7 do Módulo 3 do PRODIST, e o acompanhamento de cada etapa do processo. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

Art. 13-B. Aplicam-se às unidades consumidoras participantes do sistema de compensação de energia, de forma complementar, as disposições

da Resolução Normativa nº 414, de 2010. (Incluído pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

Art. 14. Ficam aprovadas as revisões 4 do Módulo 1 – Introdução, e 4 do Módulo 3 – Acesso ao Sistema de Distribuição, do PRODIST, de forma a contemplar a inclusão da Seção 3.7 – Acesso de Micro e Minigeração Distribuída com as adequações necessárias nesse Módulo.

Art. 15. A ANEEL irá revisar esta Resolução até 31 de dezembro de 2019. (Redação dada pela REN ANEEL 687, de 24.11.2015.)

Art. 16. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

NELSON JOSÉ HÜBNER MOREIRA

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 19.04.2012, seção 1, p. 53, v. 149, n. 76 e o retificado no D.O. de 08.05.2012 e 19.09.2012.

(Retificada a nota explicativa (1) da Tabela 2 da Seção 3.7 do Módulo 3 do PRODIST, pelo DSP SRD/ANEEL 720 de 25.03.2014)

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 547, DE 16 DE ABRIL DE 2013.

Estabelecer os procedimentos comerciais para aplicação do sistema de bandeiras tarifárias.

O DIRETOR-GERAL INTERINO DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, conforme Decreto sem número de 12 de março de 2013, no uso das suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, na Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995, na Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, na Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004, o que consta do Processo nº 48500.003987/2012-51, e considerando as contribuições recebidas na Audiência Pública nº 95/2012, realizada no período de 8 de novembro de 2012 a 10 de dezembro de 2012, resolve:

Art. 1º. Estabelecer os procedimentos comerciais para a aplicação das bandeiras tarifárias, observadas as disposições constantes na seção 10 do Submódulo 7.1 dos Procedimentos de Regulação Tarifária – PRORET.

Art. 2º. Para os fins e efeitos desta Resolução, aplicam-se as definições constantes na Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010.

Seção I Aplicação do sistema de bandeiras tarifárias

Art. 3º. A aplicação das tarifas referentes às bandeiras tarifárias verde, amarela ou vermelha deverão ser efetuadas sobre o consumo de energia elétrica medido dentro do mês civil de vigência de cada bandeira.

Parágrafo único. Quando o período de faturamento não coincidir com o mês civil, a cobrança deve ser realizada:

I – com base no consumo de energia elétrica medido nos dias de vigência de cada bandeira tarifária, caso a unidade consumidora possua medição apropriada; ou

II – com base no consumo de energia elétrica calculado de forma proporcional aos dias de vigência de cada bandeira tarifária, caso a unidade consumidora não possua medição apropriada.

Art. 3º. O faturamento referente a aplicação das bandeiras tarifárias deve ser efetuado sobre o consumo medido, aplicando-se uma tarifa calculada de forma proporcional aos dias de vigência de cada bandeira tarifária, observando-se os arts. 92 e 98 da Resolução Normativa no 414, de 2010, e o desconto tarifário que o consumidor tiver direito. (Redação dada pela REN ANEEL 626 de 30.09.2014)

Parágrafo único. No caso de unidade consumidora com medição apropriada, o faturamento deve ser efetuado aplicando-se a tarifa correspondente sobre o consumo de energia elétrica medido nos dias de vigência de cada bandeira tarifária. (Redação dada pela REN ANEEL 626 de 30.09.2014)

Art. 3º - A. O período de aplicação da bandeira tarifária será o mês subsequente à data de sua divulgação. (Incluído pela REN ANEEL 626 de 30.09.2014)

§ 1º. Excepcionalmente, quando não houver tempo hábil para se efetuar o faturamento com base na última bandeira tarifária divulgada ou quando a sua divulgação ocorrer no mês de sua aplicação, o faturamento referente ao consumo de energia elétrica dos dias do mês corrente deve ser realizado com base na bandeira tarifária vigente no mês anterior. (Incluído pela REN ANEEL 626 de 30.09.2014)

§ 2º. Eventuais diferenças a cobrar ou a devolver, geradas pela aplicação do § 1º deste artigo, deverão ser compensadas no mês subsequente, observando-se o disposto no artigo 116 da Resolução Normativa no 414, de 2010. (Incluído pela REN ANEEL 626 de 30.09.2014)

Art. 4º. A distribuidora deve discriminar, na fatura, as bandeiras, as tarifas e os montantes de energia elétrica consumidos sob as respectivas vigências de cada bandeira tarifária, observado o disposto nos incisos I e II do artigo 3º.

Parágrafo único. Caso o período de faturamento compreenda meses sem a alteração das bandeiras tarifárias, as informações de que trata o caput devem ser apresentadas de maneira unificada, sem a discriminação dos montantes de energia elétrica consumidos sob as respectivas vigências

de cada bandeira.

Art. 4º. A distribuidora deve discriminar na fatura os valores adicionais a serem cobrados quando da aplicação das bandeiras amarela ou vermelha. (Redação dada pela REN ANEEL 626 de 30.09.2014)

Art. 5º. Para fins de cálculo de revisão de faturamento ou de recuperação de receita, devem-se considerar as bandeiras tarifárias vigentes em cada ciclo de faturamento.

~~**Art. 5º.- A** A partir de 2 de março de 2015, na aplicação das bandeiras tarifárias aos consumidores finais, não incidem os descontos previstos no art. 1º do Decreto nº 7.891, de 23 de janeiro de 2013. (Incluído pela REN ANEEL 649 de 27.02.2015)~~

Art. 5º- A. A partir de 2 de março de 2015, na aplicação das bandeiras tarifárias aos consumidores finais, não incidem os descontos previstos no art. 1º do Decreto nº 7.891, de 23 de janeiro de 2013, com exceção dos descontos previstos no art. 25 da Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, que passam a incidir sobre as bandeiras tarifárias a partir de 9 de dezembro de 2015. (Redação dada pela REN ANEEL 694 de 15.12.2015)

Seção II Disposições gerais e transitórias

~~**Art. 6º.** A aplicação das bandeiras tarifárias deve ser efetivamente operacionalizada pelas distribuidoras a partir de janeiro de 2014.~~

~~§ 1º No período de 1º de junho a 31 de dezembro de 2013, deve ser incluída nas faturas a seguinte mensagem:~~

~~I— Quando ocorrer o acionamento da bandeira verde:~~

~~“A partir de 2014 vigorará o sistema de bandeiras tarifárias. A bandeira verde não implicará cobrança adicional. As bandeiras amarela ou vermelha, quando acionadas, implicarão tarifas de maior valor, devido ao maior custo de geração. No mês de [informar mês] vigoraria a bandeira verde. Mais informações em www.aneel.gov.br”~~

~~II— Quando ocorrer o acionamento das bandeiras amarela ou vermelha:~~

~~“A partir de 2014 vigorará o sistema de bandeiras tarifárias. A bandeira verde não implicará cobrança adicional. As bandeiras amarela ou vermelha, quando acionadas, implicarão tarifas de maior valor, devido ao maior custo de geração. No mês de [informar mês] vigoraria a bandeira [informar bandeira], a qual implicaria [informar o adicional em R\$/kWh] de acréscimo ao valor da tarifa, líquido de tributos. Mais informações em www.aneel.gov.br”~~

Art. 6º. A aplicação das bandeiras tarifárias deve ser efetivamente operacionalizada pelas distribuidoras a partir de janeiro de 2015. (Redação dada pela REN ANEEL 593 de 17.11.2013)

§ 1º No período de 1º de junho de 2013 a 31 de dezembro de 2014 deve ser incluída nas faturas a seguinte mensagem: (Redação dada pela REN ANEEL 593 de 17.12.2013)

I – Quando ocorrer o acionamento da bandeira verde: “A partir de 2015 vigorará o sistema de bandeiras tarifárias. A bandeira verde não implicará cobrança adicional. As bandeiras amarela ou vermelha, quando acionadas, implicarão tarifas de maior valor, devido ao maior custo de geração. No mês de [informar mês] vigoraria a bandeira verde. Mais informações em www.aneel.gov.br” (Redação dada pela REN ANEEL 593 de 17.12.2013)

II – Quando ocorrer o acionamento das bandeiras amarela ou vermelha: “A partir de 2015 vigorará o sistema de bandeiras tarifárias. A bandeira verde não implicará cobrança adicional. As bandeiras amarela ou vermelha, quando acionadas, implicarão tarifas de maior valor, devido ao maior custo de geração. No mês de [informar mês] vigoraria a bandeira [informar bandeira], a qual implicaria [informar o adicional em R\$/kWh] de acréscimo ao valor da tarifa, líquido de tributos. Mais informações em www.aneel.gov.br” (Redação dada pela REN ANEEL 593 de 17.12.2013)

§ 2º O adicional em R\$/kWh de que trata o inciso II do § 1º deve ser calculado pela distribuidora conforme os valores de bandeiras homologados em resolução específica, após a aplicação de eventuais benefícios tarifários a que o consumidor tiver direito.

Art. 6-A. As concessionárias de distribuição deverão desenvolver e implementar campanhas com objetivo de esclarecer os consumidores de sua área de concessão sobre o funcionamento do mecanismo de bandeiras tarifárias e conscientizá-los sobre o uso eficiente da energia elétrica. (Incluído pela REN ANEEL 649 de 27.02.2015)

§ 1º A Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais – SCR – com apoio da Superintendência de Pesquisa e Desenvolvimento e Eficiência Energética – SPE - orientará as concessionárias de distribuição sobre essas campanhas. (Incluído pela REN ANEEL 649 de 27.02.2015)

§ 2º As campanhas sobre as bandeiras tarifárias deverão ter início no dia 2 de março de 2015. (Incluído pela REN ANEEL 649 de 27.02.2015)

§ 3º As campanhas poderão ser custeadas com recursos do Programa de Eficiência Energética e (Incluído pela REN ANEEL 649 de 27.02.2015)

§ 4º É facultado às concessionárias e permissionárias de distribuição de energia elétrica que estiverem sem saldo na conta de Eficiência Energética a antecipação de investimentos em ações de eficiência energética, conforme procedimento a ser definido pela Superintendência de Pesquisa e Desenvolvimento e Eficiência Energética – SPE. (Incluído pela REN ANEEL 649 de 27.02.2015)

§ 5º Os recursos utilizados deverão ser comprovados junto à ANEEL, em até 30 dias, após sua veiculação, mediante apresentação de mapas de mídia por praça de veiculação, cópia das peças em arquivo digital e cópia do comprovante de pagamento do respectivo fornecedor. (Incluído pela REN ANEEL 649 de 27.02.2015)

§ 6º A execução das campanhas poderá, também, ser feita de forma integrada, por meio de entidades representativas das concessionárias de distribuição. (Incluído pela REN ANEEL 649 de 27.02.2015)

Art. 7º. Alterar, a partir de 2014, a definição do termo VRERE contida nos arts. 96 e 97 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, conforme a seguinte redação:

“VRERE = valor de referência equivalente à tarifa de energia “TE” da bandeira verde aplicável ao subgrupo B1, em Reais por megawatt-hora (R\$/MWh);”

Art. 8º. O artigo 116 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 116. “Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, aplica-se a tarifa vigente à época da ocorrência, devendo as diferenças ser atualizadas pelo IGP-M, com a aplicação de eventual desconto tarifário previsto em regulamentação.”

Parágrafo único. No caso de unidade consumidora residencial baixa renda, as diferenças a cobrar ou a devolver devem ser apuradas mês a mês e o faturamento efetuado adicional ou subtrativamente aos já realizados mensalmente no período considerado, observando-se a tarifa relativa a cada bloco complementar.”

Art. 9º. Alterar a alínea “i” do inciso I do art. 119 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar com a seguinte redação:

“i) grandezas e respectivos valores relativos aos produtos e serviços prestados, discriminando-se as tarifas aplicadas em conformidade com as Resoluções Homologatórias publicadas pela ANEEL;”

Art. 10. Excluir os parágrafos 39, 40, 41, 46, 48, 49 e 55 do Submódulo 7.1 do PRORET.

Art. 11. Alterar os parágrafos 36, 38, 56 e 57, inciso I, do Submódulo 7.1 do PRORET, conforme redação abaixo.

“36. Entre 1º de junho e 31 de dezembro de 2013, será realizado o Ano-Teste, o qual terá como objetivos: (i) simular os resultados obtidos com a aplicação hipotética das bandeiras amarela e vermelha; e (ii) divulgar aos consumidores os procedimentos de aplicação do sistema de bandeiras.”

38. Nesse período, o sistema de bandeiras será aplicado apenas para efeitos de simulação e divulgação, cabendo à distribuidora destacar nas faturas dos consumidores qual a bandeira vigente (verde, amarela ou vermelha) no período relativo ao faturamento. No informativo da fatura, deverá estar explícito que: (i) a aplicação do sistema de bandeiras tarifárias terá a sua vigência somente a partir do ano de 2014; e (ii) informações sobre o sistema de bandeiras tarifárias estão disponíveis no site da ANEEL.”

“56. A distribuidora deve informar na fatura de energia elétrica dos consumidores do grupo B e dos consumidores do grupo A optantes pelas tarifas do grupo B, o valor correspondente à energia, ao serviço de distribuição, à transmissão, aos encargos setoriais e aos tributos.”

“57.

I. Energia elétrica comprada para revenda, conforme item 8, §20, inciso I deste Submódulo, acrescida do valor da respectiva bandeira tarifária quando em vigor;”

Art. 12. Os procedimentos não contemplados nessa Resolução devem obedecer ao que dispõem as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica e demais Resoluções da ANEEL, no que couber.

Art. 13. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ROMEU DONIZETE RUFINO

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 10.05.2013, seção 1, p. 57, v. 150, n. 89.

(Revogado em parte o item 10, do Submódulo 7.1, pela REN ANEEL 649 de 27.02.2015)

(Alterado o inciso II, do parágrafo 20 e o parágrafo 22 do Submódulo 7.1, pela REN ANEEL 650 de 27.02.2015)

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 581, DE 11 DE OUTUBRO DE 2013

Estabelece os procedimentos e as condições para a prestação de atividades acessórias, para o fornecimento de energia elétrica temporária com desconto na tarifa e para a exportação de energia elétrica para pequenos mercados em regiões de fronteira pelas concessionárias e permissionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, no uso das suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto na Lei no 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, na Lei no 9.074, de 7 de julho de 1995, na Lei no 9.427, de 26 de dezembro de 1996, na Lei no 10.848, de 15 de março de 2004, o que consta do Processo no 48500.005228/2010-61; e considerando:

as contribuições recebidas no âmbito da Audiência Pública no 47/2012, realizada no período de 28 de junho a 25 de setembro de 2012, resolve:

Art. 1º. Estabelecer, na forma desta Resolução, os procedimentos e as condições para a prestação de atividades acessórias, para o fornecimento de energia elétrica temporária com desconto na tarifa e para a exportação de energia elétrica para pequenos mercados em regiões de fronteira pelas concessionárias e permissionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominadas distribuidoras.

Parágrafo único. As disposições desta Resolução não se aplicam a arrecadação da contribuição para o custeio do serviço de iluminação pública. (Incluído pela REN ANEEL 888, de 30.06.2020)

Seção I Das Definições

Art. 2º. Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I - atividade acessória: atividade de natureza econômica acessória ao objeto do Contrato de Concessão ou Permissão, exercida pela distribuidora por sua conta e risco, podendo ser:

a) própria: caracterizada como atividade regulada, prestada somente pela distribuidora e sujeita à fiscalização da ANEEL.

b) complementar: caracterizada como atividade não-regulada, cuja prestação está relacionada com a fruição do serviço público de distribuição de energia elétrica e que pode ser prestada tanto pela distribuidora como por terceiros, observando-se a legislação de defesa do consumidor e a legislação de defesa da concorrência.

II - atividade atípica: atividade de natureza econômica cujo exercício seja exclusividade de terceiros que tenham interesse em incluir a sua cobrança na fatura de energia.

Seção II Das Atividades Acessórias e Atípicas

Art. 3º. Faculta-se à distribuidora oferecer e prestar, além dos serviços decorrentes de obrigação normativa, as atividades acessórias constantes neste artigo, observando-se, quando for o caso, as disposições específicas previstas em outros regulamentos:

I - próprias:

a) arrecadação de convênios ou valores por meio da fatura de energia elétrica;

b) arrecadação de faturas de terceiros por meio de estrutura própria de arrecadação;

c) veiculação de propaganda ou publicidade em fatura de energia elétrica ou páginas eletrônicas;

d) aluguel ou cessão onerosa de imóveis e espaços físicos;

e) compartilhamento de infraestrutura;

f) serviços de avaliação técnica e de aferição de medidores em laboratório próprio; e

g) operacionalização de serviço de créditos tributários.

II - complementares:

a) elaboração de projeto, construção, expansão, operação, manutenção ou reforma de:

1. redes de distribuição de energia elétrica destinadas à regularização fundiária de interesse específico e ao atendimento dos empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras não enquadrados no art. 47 da Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010;

2. redes de energia elétrica destinadas ao acesso dos sistemas de distribuição ou de transmissão;

3. subestações de energia elétrica;

4. instalações elétricas internas de unidades consumidoras;

5. bancos de capacitores;

6. padrões de entrada de unidades consumidoras atendidas em baixa tensão;

7. sistemas de medição de energia elétrica;

8. geradores, incluindo-se unidades de microgeração e minigeração distribuída; e

9. sistemas de iluminação pública.

b) eficiência do consumo de energia elétrica e instalação de cogeração qualificada, desde que não enquadráveis nos projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) ou de Eficiência Energética estabelecidos em lei;

c) serviços de comunicação de dados; e

d) serviços de consultoria relacionados com as atividades acessórias previstas nesta Resolução.

§ 1º As atividades deste artigo caracterizam-se como atividades acessórias somente quando os custos decorrentes forem de responsabilidade do consumidor ou do terceiro interessado.

§ 2º A veiculação de propaganda ou publicidade na fatura de energia elétrica não deve interferir na clareza e no conteúdo das informações obrigatórias, sendo vedada a veiculação de mensagens com conteúdo político-partidário.

§ 3º A eficiência do consumo de energia elétrica pode ser conjugada com a de outros insumos como água, gás, diesel e óleo combustível.

§ 4º O exercício pela distribuidora de outras atividades acessórias que não estejam previstas neste artigo condiciona-se a sua prévia autorização pela ANEEL, observado o disposto no art. 21.

Art. 4º. É vedado à distribuidora prestar atividades atípicas, sendo permitida somente a arrecadação de valores referentes a essas atividades por meio da fatura de energia elétrica e a sua propaganda ou publicidade, observados o § 2º do art. 3º e o art. 6º.

Parágrafo único. A distribuidora deve ter norma interna com critérios objetivos e isonômicos para a arrecadação de valores e para a propaganda ou publicidade em fatura de energia elétrica ou página eletrônica.

Seção III

Das Condições para a Prestação e para a Cobrança de Atividades Acessórias ou Atípicas

Art. 5º. A prestação e a cobrança de atividades acessórias e atípicas estão condicionadas à prévia solicitação do titular da unidade consumidora por escrito ou por outro meio em que possa ser comprovada.

§ 1º A distribuidora é responsável pela comprovação de que trata o caput, mesmo no caso de serviços ou produtos de terceiros que possuam convênio de arrecadação na fatura.

§ 2º É vedado à distribuidora utilizar faturas apartadas, boletos de oferta ou qualquer meio que possa implicar em suposta aceitação automática de cobranças pelo consumidor.

§ 3º O cônjuge, cadastrado pela distribuidora conforme informação do titular da unidade consumidora, pode solicitar ou aderir aos serviços de que trata este artigo, observada a mesma condição comprobatória definida no caput.

Art. 6º. A cobrança de atividades acessórias ou atípicas pode ser viabilizada por meio da fatura de energia elétrica.

§ 1º Os valores cobrados na fatura de energia elétrica devem ser identificados e discriminados.

§ 2º Deve-se incluir na rubrica correspondente às cobranças de produtos ou serviços o contato telefônico do terceiro responsável.

§ 3º Cobranças indevidas ou a ausência da comprovação de que trata o art. 5º ensejam a devolução em dobro dos valores cobrados e já pagos, acrescidos de atualização monetária e de juros de mora, conforme disposto no § 2º do art. 113 da Resolução Normativa nº 414, de 2010.

§ 4º Faculta-se à distribuidora implantar formas de cobrança que permitam ao consumidor o pagamento da fatura com ou sem os valores dos serviços e produtos de que trata esta Resolução.

Art. 7º. O consumidor pode solicitar a qualquer tempo, diretamente à distribuidora, o cancelamento das cobranças relativas à prestação das atividades previstas nesta Resolução, que sejam feitas por meio da fatura de energia elétrica, sem a necessidade de contato prévio ou aval da distribuidora ou do terceiro responsável pela prestação do serviço ou produto. (Redação dada pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014)

§ 1º Após a solicitação de cancelamento, eventual cobrança que permaneça em faturamento subsequente enseja a aplicação do § 3º do art. 6º.

§ 2º O disposto no § 1º não se aplica ao caso de fatura que já tenha sido emitida antes da solicitação de cancelamento.

§ 3º Na situação prevista neste artigo, a distribuidora deve emitir uma nova fatura com o prazo mínimo para vencimento de 5(cinco) dias úteis contados da data da respectiva apresentação, caso a fatura reclamada não tenha sido paga até o momento da solicitação de cancelamento. (Redação dada pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014)

§ 4º Os custos decorrentes do procedimento definido no § 3º não devem ser imputados ao consumidor.

§ 5º O inadimplemento das cobranças relativas à prestação das atividades previstas nesta Resolução não enseja a suspensão do fornecimento. (Incluído pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014)

§ 6º Na situação prevista no caput, caso a fatura de energia elétrica esteja em atraso de pagamento, os acréscimos moratórios, nos termos do art. 126 da Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010, devem incidir somente sobre os valores referentes à prestação do serviço de energia elétrica, considerando o período entre a data de vencimento da fatura e a data da solicitação. (Incluído pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014)

Art. 8º. Faculta-se à distribuidora a suspensão do fornecimento por inadimplemento, caso o consumidor, após ter recebido a notificação de suspensão, não tiver pago os valores relacionados à prestação do serviço de energia elétrica, uma vez que o consumidor pode solicitar a qualquer tempo, diretamente à distribuidora, o cancelamento das cobranças relativas à prestação das atividades previstas nesta Resolução, conforme disposto no art. 7º. (Redação dada pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014)

Parágrafo único. Na notificação de suspensão deve constar informação sobre a possibilidade de o consumidor solicitar a emissão de nova fatura sem a cobrança relativa à prestação das atividades previstas nesta Resolução. (Redação dada pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014)

Art. 9º. A cobrança de multas ou juros de mora relacionados com os serviços ou produtos de que trata esta Resolução deve observar as condições contratuais estabelecidas com o consumidor.

Art. 10. As atividades previstas nesta Resolução devem ser prestadas mediante pagamento com preço livremente negociado, salvo aquelas dispostas em regulamentos específicos ou cujos valores sejam homologados pela ANEEL.

Art. 11. A arrecadação de contribuições e de doações para atividades beneficentes pode ser viabilizada pela distribuidora de forma gratuita para as entidades de filantropia ou assistência social, sem fins lucrativos, que sejam legalmente reconhecidas.

Art. 12. É vedado à distribuidora fazer uso compartilhado de recursos humanos com terceiros responsáveis pela prestação de serviços ou pela venda de produtos.

Parágrafo único. A eventual necessidade de compartilhamento de materiais deve se dar de forma onerosa, sem prejuízo para a concessão ou permissão do serviço público de energia elétrica.

Art. 13. É vedado à distribuidora utilizar os canais de atendimento ao consumidor para oferecer ou para comercializar serviço ou produto de terceiro, exceto para o atendimento da solicitação de cancelamento de que trata o art. 7º ou para o recebimento de reclamações acerca de cobranças indevidas.

Parágrafo único. No caso de recebimento de reclamação ou solicitação de informação referente à prestação de serviço ou produto de terceiro, o consumidor deve ser direcionado ao terceiro responsável pelo respectivo serviço ou produto.

Art. 14. É vedado à distribuidora conceder tratamento diferenciado ou preferencial, vantagens ou descontos na prestação do serviço objeto de seu Contrato de Concessão ou Permissão, distinguindo os demais consumidores daqueles que optarem pelos serviços ou produtos de que trata esta Resolução.

Seção IV

Do Fornecimento de Energia Elétrica Temporária com Desconto na Tarifa

Art. 15. O fornecimento de energia elétrica temporária com desconto na tarifa deve ser suplementar aos montantes já contratados ou usualmente consumidos segundo os valores tarifários praticados pela distribuidora.

§ 1º A energia elétrica temporária com desconto na tarifa deve ser oriunda de ocasional disponibilidade do sistema elétrico e, quando cabível, do suprimento contratado pela distribuidora dentro dos limites estabelecidos pela regulamentação vigente.

§ 2º Os descontos devem ser concedidos somente aos montantes que necessariamente se caracterizarem como aumento do consumo de energia, segundo as condições definidas em contrato.

§ 3º A oferta de energia elétrica temporária com desconto na tarifa deve ser feita em conformidade com o disposto na Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010. (Redação dada pela REN ANEEL 725 de 07.06.2016)

§ 4º Quando da oferta de energia elétrica temporária com desconto na tarifa, a distribuidora deve especificar, no mínimo:

I - o montante de energia ofertado;

II - o período de vigência da oferta;

III - o preço;

IV - o prazo para o consumidor formalizar a sua solicitação; e

V - demais condições relacionadas com as especificidades do fornecimento previstas nesta Resolução.

§ 5º O fornecimento de energia elétrica temporária com desconto na tarifa pode ser interrompido pela distribuidora, desde que informado ao consumidor com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, independentemente do período de vigência.

§ 6º Caso haja restrições técnicas ao montante de energia solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve informá-lo por escrito e indicar, se for o caso, a possibilidade de atendimento parcial.

§ 7º Quando o montante de energia solicitado for superior à oferta da distribuidora, o atendimento deve ser priorizado aos interessados que primeiro formalizarem a sua solicitação.

Seção V

Da Exportação de Energia Elétrica para Pequenos Mercados em Regiões de Fronteira

Art. 16. A distribuidora está autorizada a exportar energia elétrica para pequenos mercados em regiões de fronteira, desde que mediante fornecimento a título precário e atendidas as seguintes condições:

I - a região atendida deve ser isolada do sistema elétrico do outro país e contígua à área de concessão ou permissão;

II - cada atendimento deve ser precedido da celebração dos respectivos Contratos de Conexão às Instalações de Distribuição - CCD, Contrato de Uso do Sistema de Distribuição - CUSD e Contrato de Compra de Energia Regulada - CCER;

III - o ponto de entrega, onde se dá a conexão do sistema elétrico da distribuidora com as instalações do agente importador, deve estar situado no limite da fronteira e conter os correspondentes equipamentos de medição para faturamento, proteção e seccionamento elétrico;

IV - a partir do ponto de entrega, a distribuição da energia elétrica em território estrangeiro, quando houver, incumbirá exclusivamente ao importador contratante;

V - os investimentos realizados pela distribuidora até o ponto de entrega, incluindo os reforços instalados a montante, devem ser integralmente custeados pelo importador; e

VI - a exportação de energia elétrica pode ser interrompida por iniciativa da distribuidora, em razão de segurança eletroenergética ou da preservação dos padrões de qualidade do fornecimento das unidades consumidoras brasileiras, ou ainda por determinação da ANEEL ou do Poder Concedente.

§ 1º A exportação prevista neste artigo está condicionada à vigência de tratado internacional, acordo, protocolo ou memorando de entendimento, cujas disposições sejam compatíveis com esta modalidade de fornecimento.

§ 2º Os contratos de que trata o inciso II do caput somente podem ser celebrados com importador que seja pessoa jurídica e deve conter, além das cláusulas essenciais aos contratos, outras relacionadas a(o):

I - aplicação exclusiva de normas brasileiras às relações contratuais, notadamente esta resolução e os demais regulamentos aplicáveis a este serviço;

II - cláusula compromissória dispondo que eventuais litígios devem ser dirimidos por arbitragem, cabendo à distribuidora ou ao importador requerer sua instauração;

III - aporte de garantias, provido por particular ou por pessoa jurídica de direito público internacional competente; e

IV - dispensa de registro.

§ 3º As condições para a realização dos atendimentos referidos neste artigo, incluídos os padrões técnicos e comerciais, podem ser pactuadas livremente entre os contratantes, excetuando-se o seguinte:

I - a demanda de potência utilizada e a energia elétrica consumida pelos importadores devem ser apurados por sistema de medição individualizado por unidade consumidora, com padrão mínimo equivalente ao das demais unidades consumidoras localizadas em território nacional;

II - devem ser observadas as tarifas aplicáveis às unidades consumidoras para o respectivo subgrupo e modalidade tarifária; (Redação dada pela REN ANEEL 657 de 14.04.2015)

III - as tarifas devem ser aplicadas sem desconto, cessando eventual acordo diverso entre as partes; (Redação dada pela REN ANEEL 657 de 14.04.2015)

IV - a distribuidora, a seu exclusivo critério, pode implementar a suspensão do fornecimento por inadimplemento de forma automatizada, assim como o pré-pagamento; e

V - a fatura emitida mensalmente pela distribuidora deve abranger a totalidade dos valores devidos pelo importador, inclusive os custos decorrentes de obrigações tributárias, aduaneiras ou de natureza cambial.

§ 4º A energia total fornecida sob as condições previstas neste artigo não deve ultrapassar 1% (um por cento) do mercado da concessionária ou permissionária.

§ 5º Aplica-se a cobrança por eventuais ultrapassagens dos valores contratados, na forma disposta pelas normas vigentes.

§ 6º A prestação do serviço previsto no caput caracteriza-se por atividade acessória ao objeto do Contrato de Concessão ou Permissão, de natureza econômica, explorada pela distribuidora por sua conta e risco, observando-se o quanto segue:

I - os ativos, integralmente custeados pelo importador, devem ser contabilizados como Obrigações Especiais;

II - a receita auferida deve ser contabilizada juntamente daquelas provenientes de suprimento;

III - o montante de energia elétrica correspondente a tais atendimentos deve ser computado para fins de apuração de eventuais exposições voluntárias;

IV - a distribuidora deve apresentar os documentos, quando requeridos pela ANEEL, nos prazos estabelecidos; e

V - o cumprimento dos procedimentos administrativos, obrigações tributárias, aduaneiras e de natureza cambial, em conformidade com as normas de regência.

Seção VI

Da Repercussão Tarifária

Art. 17. As receitas auferidas pela distribuidora com as atividades previstas nesta Resolução devem ser consideradas no cálculo das tarifas com o objetivo de contribuir para a modicidade das tarifas, conforme metodologia estabelecida pela ANEEL.

Art. 18. A distribuidora deve contabilizar em separado as receitas auferidas com as atividades previstas nesta Resolução, conforme disposto no Manual de Contabilidade do Setor Elétrico – MCSE, instituído pela Resolução nº 444, de 26 de outubro de 2001.

Art. 19. A prestação de atividades acessórias pela distribuidora se dá por sua conta e risco, sendo que eventual repercussão negativa não ensejará pleito compensatório quanto à recuperação do equilíbrio do contrato de concessão ou permissão, porém a perda das condições econômico-financeiras que dela decorra será considerada para fins de caducidade.

Parágrafo único. Caso a prestação de uma atividade acessória acarrete comprovado prejuízo a indicador de qualidade técnico ou comercial, relacionado com o serviço público de distribuição de energia elétrica, a ANEEL poderá determinar o encerramento da atividade em questão, na distribuidora onde restar caracterizado tal prejuízo.

Art. 20. A contratação de energia elétrica temporária com desconto na tarifa e a exportação de energia elétrica para pequenos mercados em região de fronteira devem ser informadas no Sistema de Acompanhamento de Informações de Mercado para Regulação Econômica – SAMP, aplicando-se as tarifas homologadas pela ANEEL.

Seção VII

Das Disposições Finais

Art. 21. A reversão parcial das receitas auferidas pelas distribuidoras com as atividades de que trata esta Resolução, destinadas a propiciar a modicidade das tarifas do serviço de energia elétrica, deve ocorrer no momento da revisão tarifária. (Redação dada pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014)

Parágrafo único. Adicionalmente ao disposto no caput, o oferecimento e a prestação das atividades previstas nos itens 3, 4, 5 e 8 da alínea “a” do inciso II do art. 3º, condicionam-se à publicação de resolução específica acerca das responsabilidades, prazos e condições para a aprovação prévia

de projetos. (Vide REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

Art. 22. Alterar a Tabela de Classificação Comercial do Anexo I da Resolução Normativa nº 414, de 2010, que passa a vigorar conforme Anexo II desta Resolução.

Art. 23. Incluir a alínea “k” no inciso II do art. 27 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, com a seguinte redação:

“k) a documentação de que trata a alínea “h” do inciso I deste artigo relativa ao cônjuge;”

Art. 24. O art. 120 e o inciso II do § 2º do art. 126 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 120. Além das informações relacionadas no art. 119, faculta-se à distribuidora incluir na fatura outras informações de interesse dos consumidores, propaganda ou publicidade, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, a veiculação de mensagens político-partidárias.

Art. 126.

§ 2º

II - os valores relativos à cobrança de atividades acessórias ou atípicas, contribuições ou doações de interesse social.”

Art. 25. Revogar o § 3º do art. 224, da Resolução Normativa nº 414, de 2010.

Art. 26. Aprovar a revisão dos Submódulos 8.1 – Revisão Tarifária Periódica das Permissionárias de Distribuição e Submódulo 2.7 - Outras Receitas dos Procedimentos de Regulação Tarifária – PRORET.

Parágrafo único. Os Submódulos referidos no caput serão disponibilizados no endereço SGAN – Quadra 603 – Módulos I e J – Brasília – DF, bem como no endereço eletrônico www.aneel.gov.br.

Art. 27. Inserir o inciso XXIV no artigo 6º da Resolução Normativa nº 063, de 12 de maio de 2004, com a seguinte redação:

“XXIV – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas para a prestação de atividades acessórias.”

Art. 28. O descumprimento das disposições tratadas nesta Resolução enseja a aplicação das penalidades previstas em regulamentação específica.

Parágrafo único. Além das sanções cabíveis, a ANEEL poderá suspender total ou parcialmente a execução das atividades acessórias pela distribuidora quando estas prejudicarem a prestação do serviço adequado ou contribuírem para a violação dos limites dos indicadores de qualidade estabelecidos.

Art. 29. As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Resolução serão resolvidos e decididos pela ANEEL.

Art. 30. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ROMEU DONIZETE RUFINO

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 06.11.2013, seção 1, p. 69, v. 150, n. 216.

ANEXO I

(Redação dada pela REN ANEEL 629 de 21.10.2014)

ANEXO II



ANEXO I – TABELA DE CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL.

0.16	
0.17	Outros
0	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS
0.1	Ligação Nova
0.2	Religação
0.3	Desligamento a pedido
0.4	Alteração Cadastral
0.5	2ª. Via de Fatura
0.6	Verificação de Leitura do Medidor
0.7	Aferição do Medidor
0.8	Alteração de Carga
0.9	Rompimento de Elo Fusível/Disjuntor
0.10	Troca de Medidor
0.11	Solicitação de Cancelamento de Atividade Acessória
0.12	Outros
0	ILUMINAÇÃO PÚBLICA
0	ELOGIOS
0	IMPROCEDENTE
0	OUTROS
00	CLASSIFICAÇÃO URGÊNCIA/EMERGÊNCIA
00.1	Reclamação de Interrupção do Fornecimento
00.2	Fio partido
00.3	Postes
00.4	Transformador
00.5	Outros
0.9	Serviço de Arrecadação
0.10	Cadastro / Alteração Cadastral
0.11	Variação de Consumo
0.12	Erro de Leitura
0.13	Apresentação / Entrega de Fatura
0.14	Custo de Disponibilidade
0.15	Cobrança por Irregularidade
	Cobrança Indevida de Atividade Acessória

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 878, DE 24 DE MARÇO DE 2020

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

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com a deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto na Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020; no Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020; no Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020; no Decreto nº 10.288, de 22 de março de 2020; na Portaria nº 117/GM do Ministério de Minas e Energia, de 18 de março de 2020; na Portaria nº 335 do Ministério da Cidadania, de 20 de março de 2020; na Portaria MS nº 454, de 20 de março de 2020; na Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010, e o que consta do Processo nº 48500.001841/2020-81, resolve:

Art. 1º. Estabelecer as medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de coronavírus (COVID-19).

Parágrafo único. As medidas previstas nesta Resolução poderão ser reavaliadas a qualquer tempo.

Art. 2º. Fica vedada a suspensão de fornecimento por inadimplemento de unidades consumidoras:

I – ~~relacionadas ao fornecimento de energia aos serviços e atividades considerados essenciais, de que tratam o Decreto nº 10.282, de 2020, o Decreto nº 10.288, de 2020 e o art. 11 da Resolução Normativa nº 414, de 2010;~~ (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

II - onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;

III – residenciais assim qualificadas:

III - das subclasses residenciais baixa renda; (Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

a) do subgrupo B1, inclusive as subclasses residenciais baixa renda; e (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

b) da subclasse residencial rural, do subgrupo B2; (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

IV - das unidades consumidoras em que a distribuidora suspender o envio de fatura impressa sem a anuência do consumidor; e

V - nos locais em que não houver postos de arrecadação em funcionamento, o que inclui instituições financeiras, lotéricas, unidades comerciais conveniadas, entre outras, ou em que for restringida a circulação das pessoas por ato do poder público competente.

§ 1º A vedação à suspensão do fornecimento de que tratam os incisos IV e V do caput não se aplica aos casos de cancelamento voluntário do débito automático ou de outras formas de pagamento automático até então vigentes.

§ 2º Caracteriza-se como anuência tácita pela não entrega mensal da fatura impressa e recebimento por outros canais, afastando a vedação à suspensão do fornecimento prevista no inciso IV do caput, as seguintes situações:

I - pagamento de duas faturas consecutivas, devendo a distribuidora incluir notificação específica e em destaque quanto à anuência tácita nas duas faturas subsequentes ao segundo pagamento;

II – consentimento dado mediante resposta em SMS, via unidade de resposta audível – URA, chamadas telefônicas ativas, entre outras medidas assemelhadas que permitam auditoria.

§ 3º Nos casos de que tratam os incisos IV e V do caput, é vedada a imposição de multa e juros de mora previstos no art. 126 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, em caso de inadimplemento.

§ 4º A vedação à suspensão do fornecimento não impede demais medidas admitidas pela legislação para a cobranças dos débitos, a partir do vencimento.

§ 5º Com a anuência tácita estabelecida no §2º, considera-se cumprida a exigência do art. 122 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, para fornecimento da fatura em versão eletrônica ao consumidor. (Incluído pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

§ 6º A distribuidora deverá encaminhar a notificação de que trata o art. 173 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, quando do retorno da possibilidade de suspensão de fornecimento para as situações que foram ou estiverem sendo tratadas por este artigo, ainda que tenha encaminhado notificação em período anterior. (Incluído pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

Art. 3º. Fica suspenso o cancelamento do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica, de que trata o inciso II do art. 53-X da Resolução Normativa nº 414, de 2010.

Art. 3º. Fica suspenso o processo de repercussão cadastral do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica, de que trata o inciso II do art. 53-X da Resolução Normativa nº 414, de 2010. (Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

§ 1º O reinício da repercussão na Tarifa Social de Energia Elétrica será realizado de acordo com as disposições do Ministério da Cidadania.

~~§ 2º O reembolso da Diferença Mensal de Receita – DMR em virtude da aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE, de que trata a Resolução Normativa nº 472, de 2012, poderá ser realizado, excepcionalmente, pela utilização do último valor homologado pela ANEEL nos casos de~~

não envio pela distribuidora ou de impossibilidade de a ANEEL realizar a nova homologação. (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

Art. 4º. ~~Ficam isentas do faturamento complementar, de que trata o art. 105 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, as unidades consumidoras que não registrarem o mínimo de três valores de demanda iguais ou superiores às contratadas, durante a vigência desta Resolução. (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

Art. 5º. As distribuidoras devem adotar as seguintes providências:

~~I – priorizar os atendimentos de urgência e emergência, o restabelecimento do serviço em caso de interrupção ou de suspensão por inadimplimento, os pedidos de ligação ou aumento de carga para locais de tratamento da população e os que não necessitem de obras para efetivação; (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~II – reduzir os desligamentos programados, mantendo somente aqueles estritamente necessários; (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~III – preservar e priorizar o fornecimento de energia aos serviços e atividades considerados essenciais, de que tratam o Decreto nº 10.282, de 2020, o Decreto nº 10.288, de 2020 e o art. 11 da Resolução Normativa nº 414, de 2010; (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~IV – elaborar plano de contingência específico para o atendimento de unidades médicas e hospitalares e de locais utilizados para o tratamento da população, incluindo a verificação de disponibilidade e testes de funcionamento de unidades de geração ou a possibilidade de remanejamento da carga;~~

IV - elaborar e manter plano de contingência específico para o atendimento de unidades médicas e hospitalares e de locais utilizados para o tratamento da população, incluindo a verificação de disponibilidade e testes de funcionamento de unidades de geração ou a possibilidade de remanejamento da carga; (Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

~~V – intensificar a utilização da unidade de resposta audível – URA e outros meios automáticos de atendimento para o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, dispensada a opção de atendimento humano de que trata o inciso II, parágrafo único, do art. 185 da Resolução Normativa nº 414, de 2010;~~

V - intensificar a utilização da unidade de resposta audível – URA e outros meios automáticos de atendimento para o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC; (Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

VI - priorizar a adesão ao serviço público Consumidor.gov.br e disponibilizar canais adicionais de atendimento;

VII - promover, quando necessário, campanhas para:

a) identificar e cadastrar unidades consumidoras onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica; e

b) incentivar o recebimento de fatura eletrônica e a adoção do pagamento automático da fatura por meio de débito em conta corrente ou outra forma;

Art. 6º. Declarar que as distribuidoras podem adotar as seguintes disposições:

I - realização de leitura em intervalos diferentes ou não realização da leitura, conforme tratam o inciso IV do art. 85 e o art. 111 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, com a realização do faturamento pela média aritmética, observados os §§ 1º e 2º.

II - não compensação ao consumidor pela violação dos prazos dos serviços comerciais, de que trata o inciso VI do art. 153 da Resolução Normativa nº 414, de 2010;

III - não ressarcimento de danos decorrentes de interrupção associada à calamidade pública, de que trata o inciso VI do art. 210 da Resolução Normativa nº 414, de 2010;

IV - suspensão da contagem do prazo nonagesimal para a suspensão do fornecimento, de que trata o §2º do art. 172 da Resolução Normativa nº 414, de 2010;

V - retirada e mudança de um equipamento de medição para uma nova unidade consumidora em caso de indisponibilidade de equipamentos de medição, observados o art. 90 e o § 5º do art. 73 da Resolução Normativa nº 414, de 2010;

VI - realização de acúmulo da cobrança de múltiplos ciclos de faturamento em casos de faturas de baixo valor, de que trata a Resolução Normativa nº 863, de 10 de dezembro de 2019;

§ 1º A distribuidora deve disponibilizar meios para que o consumidor informe a autoleitura do medidor, em alternativa à realização do faturamento pela média de que trata o art. 111 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, e conforme a Resolução Normativa nº 863, de 2019; (Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

§ 2º Na aplicação do § 1º para as classes não residenciais, em caso de não realização de leitura, a não disponibilização de meios para que o consumidor informe a autoleitura implicará em faturamento pelo custo de disponibilidade e, quando cabível, pela demanda mínima faturável.

§ 3º Quando da regularização da leitura que não estiver sendo realizada em razão do inciso I deste artigo, a distribuidora deverá aplicar o art. 113 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, afastada a incidência da devolução em dobro. (Incluído pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020) Art. 7º Fica suspensa a exigibilidade dos seguintes dispositivos normativos: (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

Art. 7º - A. Os serviços solicitados pelo consumidor e ainda não atendidos pela distribuidora em decorrência desta Resolução devem ser regularizados, quando não houver atraso, até 31 de agosto de 2020. (Incluído pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

Parágrafo Único. A distribuidora deve divulgar em seu site na Internet a lista de atendimentos pendentes, classificando-os quanto à data de solicitação do consumidor. (Incluído pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

Art. 7º – B. As compensações pela violação dos limites de continuidade individual não realizadas em decorrência do disposto no art. 7º devem ser creditadas nas faturas dos consumidores emitidas até 31 de outubro de 2020, com a atualização monetária calculada com base na variação do IGP-M, observadas as disposições para os casos enquadrados no item 5.11.3 da Seção 8.2 do Módulo 8 do PRODIST. (Incluído pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

Art. 7º - C. As medições amostrais de tensão em regime permanente de que trata o Módulo 8 do PRODIST ficam com exigibilidade suspensa até 31 de dezembro de 2020. (Incluído pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

~~**Art. 8º.** Fica suspensa a aplicação do Submódulo 6.1 – Penalidades de medição e multa, dos Procedimentos de Comercialização, atinente à:~~
(Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

~~I – adequação do Sistema de Medição para Faturamento;~~ (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

~~II – inspeção lógica; e~~ (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

~~III – coleta de dados de medição.~~ (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

~~**Art. 9º.** Eventuais atrasos na entrega de informações ou relatórios poderão ser justificados, em caso de análise e fiscalização da Agência, observadas ainda as instruções da área responsável pela gestão e recebimento dos dados.~~

Art. 9º - A. existência de atos ou ações do poder público competente relacionados à pandemia de coronavírus (COVID-19), que restrinjam o funcionamento de locais ou a circulação das pessoas e prejudiquem a prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, deve ser comprovada por meio documental à ANEEL quando do tratamento de reclamações e nos processos de fiscalização. (Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

~~**Art. 10.** Esta Resolução vigorará por noventa dias a partir da data de sua publicação.~~

Art. 10. Esta Resolução vigorará da sua data de publicação até 31 de dezembro de 2020. (Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

ANDRÉ PEPITONE DA NÓBREGA

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 25.03.2020, seção 1, p. 67, v. 158, n. 58.

