



Quixeramobim-CE, 06 de maio de 2020.

Complemento à Resp. ao Ofício nº 174/2020.

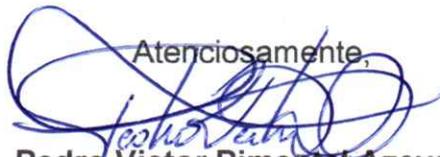
Exmos. Srs. Vereadores da Câmara Municipal de Quixeramobim (CE).

Excelentíssimos, em complementação ao anteriormente exposto, cumpre apresentar, em anexo, a resposta de notificação enviada à ENEL, onde são elucidados os procedimentos adotados por referida empresa, neste período de quarentena e combate ao COVID-19, especificamente quanto as cobranças e suspensões dos fornecimentos de serviços de energia elétrica.

Na oportunidade, vale destacar que a empresa oficiada aduz que estabeleceu medidas para preservação da prestação dos seus serviços de distribuição de energia elétrica, amparada na Resolução Normativa nº 878, de 24 de março de 2020, da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, que, acerca do tema tratado, veda a suspensão de fornecimento por inadimplemento de unidades consumidoras relacionadas ao fornecimento de energia aos serviços e atividades considerados essenciais; onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica; das subclasses residenciais baixa renda e rural; entre outras, devidamente especificadas na documentação colacionada.

Por último, esta Comissão, comunica que continua adotando as medidas necessárias para atender aos consumidores desta municipalidade, mantendo atendimento *online*, através das redes sociais *Facebook* e *Instagram*.

Na oportunidade, manifestamos votos de elevado respeito e consideração.

Atenciosamente,


Pedro Victor Pimentel Azevedo

Advogado/Conciliador – Procon/Câmara Municipal de Quixeramobim/CE.



Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100

CAMARA MUNICIPAL DE QUIXERAMOBIM

**PROCURADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR/PROCON**

Dr. Pedro Victor Pimentel Azevedo

Rua Conego Pinto de Mendonça, 20 - Centro

Quixeramobim-Ce

Fortaleza, 23/04/2020

Carta OUV-100/2020

Referência: **Ofício 03/2020**

Assunto: Suspensão de corte no fornecimento de energia elétrica por falta de pagamento e procedimento de cobrança

Prezados Senhor,

Em resposta ao Ofício acima mencionado em que este órgão solicita esclarecimentos sobre os procedimentos que estão sendo adotado pela concessionária, neste período de quarentena e combate ao COVID19, especificamente quanto às cobranças e suspensões do fornecimento de serviço de energia elétrica, temos a esclarecer que:

Inicialmente, cumpre-nos informar que esta Concessionária está atenta para a situação crítica e inédita trazida pela pandemia do Covid-19 em nível mundial, a qual vem gerando decisões e providências dinâmicas por parte das Autoridades com a finalidade de minimizar os impactos envolvidos. A Enel Distribuição Ceará, por sua vez, esclarece que vem se estruturando e atuando de forma incansável e integralmente dedicada para que, nesse contexto de incertezas e imprevisibilidades, seja sempre priorizada a busca da garantia da prestação do serviço essencial de fornecimento de energia elétrica, agora mais do que nunca, de forma segura a todos os nossos clientes.

A Enel Distribuição Ceará, como concessionária de distribuição de energia, presta um serviço público de natureza essencial, sob regime de concessão pela União Federal sob fiscalização da competência agência reguladora, a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica), a quem compete, em caráter delegado e privativo, regular a sua execução e expedir as determinações correspondentes. Qualquer ato decisório, portanto, que não esteja em linha com os comandos do Poder Concedente e seus atos



Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100

normativos podem acarretar, inclusive, as punições elencadas no artigo 10 da Lei Federal 8.631/1993, com a nova redação conferida pela Lei 10.848/2004.

Nesse contexto, informamos que a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, fez publicar, na data de 25/03/2020, a Resolução Normativa no. 878/2020 (<http://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren2020878.pdf>), que segue anexa, contendo várias diretrizes de condutas a serem adotadas pelas concessionárias de energia em todo território nacional. Portanto, para as unidades consumidoras abrangidas pelo art. 2º da referida resolução, fica vedada a suspensão de fornecimento de unidades consumidoras por inadimplemento.

Todavia, em conformidade com o § 4º, do mesmo artigo 2º, a vedação à suspensão do fornecimento não impede que a concessionária adote as demais medidas admitidas pela legislação para a cobrança dos débitos, a partir do vencimento.

Entendemos que a norma regulamentar supra citada resolve satisfatoriamente as questões e recomendações formuladas, uma vez que a regulamentação setorial, atenta às premissas dos contratos de concessão vigentes, teve como um de seus principais objetivos buscar a segurança de toda a população bem como a proteção e tratamento isonômico dos consumidores brasileiros, independente do estado da federação em que residam, para que tenham a continuidade do serviço essencial de energia elétrica durante as diretrizes de saúde e segurança recomendadas pelas Autoridades neste momento de crise.

Aproveita-se, ainda, a oportunidade para esclarecer que também estão sendo adotadas todas as medidas de precaução necessárias perante nossos funcionários, parceiros, clientes e demais stakeholders, reforçando todos cuidados recomendados pelas Autoridades a fim de que todas as ações preventivas sejam implementadas com a finalidade primordial de preservar a saúde de nossas equipes e das pessoas com as quais nos relacionamos.

Sendo o que tínhamos a informar, neste momento, renovamos votos de elevada estima e consideração e permanecemos ao inteiro dispor desse respeitável Órgão.

Atenciosamente,

Rizonaldo Alves Paes
Ouvidor
Enel Distribuição Ceará

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

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).

Voto

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;

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:

- a) do subgrupo B1, inclusive as subclasses residenciais baixa renda; e
- b) da subclasse residencial rural, do subgrupo B2;

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.

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.

§ 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.

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.

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 inadimplemento, os pedidos de ligação ou aumento de carga para locais de tratamento da população e os que não necessitem de obras para efetivação;

II - reduzir os desligamentos programados, mantendo somente aqueles estritamente necessários;

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;

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;

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;

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 a Resolução Normativa nº [863](#), de 2019;

§ 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.

Art. 7º Fica suspensa a exigibilidade dos seguintes dispositivos normativos:

I - atendimento presencial ao público, de que tratam os arts. 177 a 181 da Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010;

II - atendimento presencial de Ouvidoria das distribuidoras, de que trata o § 3º do art. 2º da Resolução Normativa nº 470, de 13 de dezembro de 2011;

III - cumprimento dos requisitos e indicadores de atendimento telefônico, de que tratam os arts. 183 a 188 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, devendo, entretanto, ser mantido inalterado e priorizado o atendimento de urgência e de emergência, consoante classificação constante do Anexo I da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010;

IV - entrega mensal da fatura impressa e demais correspondências no endereço da unidade consumidora, em outro endereço indicado pelo consumidor ou no posto de atendimento presencial, de que trata o art. 122 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010, ainda que não exista a anuência prévia do consumidor;

V - disponibilização de estrutura de arrecadação para o pagamento das faturas de energia elétrica, própria ou de terceiros, de que tratam os arts. 177 e 182 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010;

VI - cumprimento dos prazos para aplicação da modalidade tarifária horária branca, de que trata a Resolução Normativa nº [733](#), de 6 de setembro de 2016;

VII - oferecimento dos serviços do art. 102 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010, exceto os estritamente necessários para a fruição do serviço público, tal como a religação da unidade consumidora;

VIII - obrigações relativas à medição amostral e à medição eventual por reclamação do consumidor, de que trata o Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição – PRODIST;

IX - realização de compensação pela violação dos limites de continuidade individual;

X - observância do prazo previsto no inciso I do art. 113 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010, ficando tal prazo suspenso;

XI - observância dos prazos de duração da irregularidade para fins de recuperação de receita e de cobrança retroativa, de que trata o art. 132 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, ficando tais prazos suspensos.

§ 1º A paralisação de quaisquer serviços ou canais de atendimento por parte da distribuidora deve ser precedida de ampla comunicação à população, devendo tal informação ser mantida em destaque em sua página na internet e adotadas todas providências possíveis para minimizar os impactos.

§ 2º Ao suspender a entrega de fatura impressa, a distribuidora deverá enviar aos consumidores as faturas eletrônicas ou o código de barras, por meio de canais eletrônicos ou disponibilizá-las em seu sítio eletrônico ou aplicativo, conforme Módulo 11 do PRODIST.

§ 3º Adicionalmente à suspensão da compensação pela transgressão dos indicadores de continuidade individual, fica estabelecido que:

I - a suspensão do pagamento não implica isenção automática da distribuidora de sua obrigação;

II - a distribuidora deve enviar à ANEEL as apurações dos indicadores, ficando desobrigada de provisionar os recursos atinentes à compensação; e

III - as transgressões incorridas e as compensações correspondentes serão avaliadas em deliberação futura pela ANEEL.

§ 4º Ficam suspensos os prazos para ressarcimento de danos do Capítulo XVI da Resolução Normativa nº 414, de 2010, para casos novos e em curso.

§ 5º Ficam suspensos os prazos do Capítulo XI da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010.

§ 6º Na ocorrência de faturamento incorreto por motivo estritamente relacionado à situação de calamidade pública, fica afastada a incidência da devolução em dobro prevista no §2º do art. 113 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010.

Art. 8º Fica suspensa a aplicação do Submódulo 6.1 – Penalidades de medição e multa, dos Procedimentos de Comercialização, atinente à:

I - adequação do Sistema de Medição para Faturamento;

II - inspeção lógica; e

III - coleta de dados de medição.

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. 10. Esta Resolução vigorará por noventa dias a partir da data de sua publicação.

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.