

# RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

**4/2023-GPE**

## **COBRANÇA POR IRREGULARIDADE**

Processo SEI 001109-39.00/22-3

**Concessionária:** Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica – CEEE-D

**Agente Fiscalizador:** AGERGS

**Fevereiro / 2023**

## SUMÁRIO

<b>I – OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>II – DOS FATOS</b>	<b>3</b>
<b>II - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA</b>	<b>4</b>
<b>III - EQUIPE TÉCNICA</b>	<b>5</b>
<b>IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE</b>	<b>5</b>
<b>V - CONSTATAÇÕES</b>	<b>6</b>
Constatação C.1 – Envio de dados para a Fiscalização	6
Constatação C.2 – Caracterização da Irregularidade	7
Constatação C.3 – Recuperação da Receita	9
Não Conformidade NC.1 – Não envio de dados	13
Não Conformidade NC.2 – Uso do modelo do TOI em desacordo com o homologado	13
Não Conformidade NC.3 – Emissão do TOI	14
Não Conformidade NC.4 – Na retirada do medidor	14
Não Conformidade NC.5 – Apuração da Receita a ser Recuperada	16
Não Conformidade NC.6 – Período de Duração da Irregularidade	16
Não Conformidade NC.7 – Cobrança do Custo Administrativo	17
Determinação DT.1 – Devolução de valores recebidos em desacordo com a legislação	17
Não Conformidade NC.8 – Compensação do Faturamento	19
<b>VI – CONCLUSÕES</b>	<b>22</b>

## RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

4/2023-GPE

Processo AGERGS nº 001109-39.00/22-3

### I – OBJETIVO

1. O objetivo deste Relatório de Fiscalização é apresentar o resultado da inspeção realizada no período de 14 de outubro a 23 de dezembro de 2022, na Concessionária Companhia Estadual de Energia Elétrica – CEEE-D, que avaliou os processos de caracterização de irregularidades e da recuperação da receita efetuados pela Distribuidora.

### II – DOS FATOS

2. Em 14 de outubro de 2022, por meio do Ofício Nº 262/2022 – GPE e seu Anexo, a CEEE-D foi comunicada de sua seleção para a fiscalização no tema Cobrança por Irregularidade e solicitados os respectivos dados e informações relativos ao ano de 2021.

3. Em 20 de outubro de 2022, por meio do Ofício Nº 268/2022 – GPE, o novo período dos dados foi informado à CEEE, passando a ser o período compreendido entre 1º de abril de 2022 até 31 de julho do ano 2022. No mesmo Ofício foi comunicado que, caso a Distribuidora já utilizasse as tipologias de classificação de demandas conforme a REH nº 2.992/2021, os dados requisitados no anexo do Ofício Nº 262/2022 - GPE deveriam ser os alinhados tal resolução. Caso contrário, deveriam ser apresentados de acordo com as tipologias da REN nº 414/2010. O prazo para a resposta foi 9 de novembro de 2022.

4. Tempestivamente, por meio da carta CE REG CEEE - EQTL 088/2022, a Distribuidora se manifestou em atenção aos Ofícios Nº 262/2022 - GPE e Nº 268/2022 – GPE, quanto ao envio dados e documentos para a ação fiscalizadora atinente ao tema cobrança por irregularidade.

5. O Ofício Nº 290/2022 – GPE, de 25 de novembro, foi enviado à CEEE-D comunicando o período da etapa de campo da ação fiscalizadora, de 5 a 9 de dezembro de 2022 na sede da CEEE EQUATORIAL, e solicitando providências para a equipe de fiscalização. Também foram requisitadas novas informações a respeito dos Termos de Ocorrência e Inspeção - TOIs emitidos pela CEEE-D. Especificamente, foi solicitada a lista dos motivos enquadrados como "outros", elencados por ordem decrescente de frequência, visto que mais de 65% dos TOIs tinham como motivo "outros - O". O prazo para o envio dos dados adicionais foi 30 de novembro de 2022.

6. Em 29 de novembro de 2022, por meio eletrônico, a CEEE solicitou a extensão do prazo de envio dos dados sobre os TOIs, de 30/11/2022 para 5/12/2022. No mesmo dia, também por meio eletrônico, a AGERGS comunicou a Distribuidora o aceite da dilação de prazo para 5 de dezembro de 2022.
7. As informações sobre os TOIs foram entregues à equipe de fiscalização, tempestivamente, no dia 5 de dezembro de 2022, por meio da correspondência CE REG CEEE EQTL nº 094/2022.
8. No dia 5 de dezembro de 2022, na sede da CEEE-D se iniciou a etapa de campo da fiscalização.
9. Em 7 de dezembro de 2022, a equipe de fiscalização da AGERGS emitiu a requisição de dados “RD - Código do motivo da escolha de cálculo”, solicitando o envio da lista de códigos do motivo da escolha de cálculo e seus significados. O prazo foi dia 8/12/2022 às 14h. Por meio da correspondência CE REG CEEE - EQTL 95/2022, tempestivamente, a CEEE atendeu a requisição.
10. A etapa de campo, nas dependências da Distribuidora, se encerrou em 9 de dezembro de 2022.
11. Ainda, a fim de dirimir as dúvidas, em 13/12/2022 ocorreu uma reunião entre a equipe de fiscalização e a CEEE. As dúvidas eram a respeito do processo de recuperação de receita nas unidades consumidores do grupo A e comprovação da realização de ações e treinamentos.
12. Em 15 de dezembro, por meio eletrônico, a CEEE encaminhou a AGERGS a resposta das dúvidas e comprovações requeridas.
13. Houve, em 19/12/2022, a requisição de dados a “RD - Telas de Sistema” solicitando as imagens das telas nas quais constam as cobranças do custo administrativo para os TOIs nº 625077, nº 625413 e nº 617343, além da tela do sistema comercial da CEEE onde consta a curva de carga em kWh de jan/2018 a out/2022 da UC 66476836. O prazo foi 22/12/2022. Tempestivamente, por meio da CE REG CEEE - EQTL 98/2022, a CEEE atendeu a “RD - Telas de Sistema”.
14. Em 28 de dezembro de 2022 foi feita requisição de dados RD – processo 001109-39.00/22-3 – documentos e informações.
15. Em 29 de dezembro de 2022, a Distribuidora solicitou dilação de prazo e esclarecimentos adicionais para o para o cumprimento da RD.
16. Nesta mesma data foi concedido prazo até 06/01/2023, feitos os esclarecimentos e solicitadas informações adicionais.
17. Em 6 de janeiro de 2023, pela Carta CE REG CEEE – EQTL 001/2023 e seu Anexo, foram enviados os dados e informações solicitados.

## II - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA

18. Foram solicitadas informações referentes aos atendimentos, encerrados e em andamento, registrados para as tipologias/classificação 20.15, 30.6 e 30.7 do Anexo I da REN nº 414/2010, além da relação de todos os Termos de Ocorrência e Inspeção (TOI) emitidos, todos os

dados relativos ao período compreendido entre 1º de abril de 2022 até 31 de julho do ano 2022. Caso a Distribuidora já tivesse implantado as tipologias de classificação de demandas em conformidade com a REH nº 2.992/2021, os dados deveriam ser os correspondentes tal resolução. Caso contrário, deveriam ser apresentados de acordo com as tipologias da REN nº 414/2010.

19. A qualidade do serviço prestado foi avaliada com base nos aspectos regulatórios em relação à cobrança por irregularidades, conforme disposto em:

- a) Resolução Normativa ANEEL nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021;
- b) Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010;
- c) Resolução Homologatória ANEEL nº 2.991, de 7 de dezembro de 2021; e
- d) Resolução Homologatória ANEEL nº 2.992, de 7 de dezembro de 2021.

20. Essencialmente, na REN nº 1.000/2021 – Título II – Capítulo VII está a regulamentação que versa sobre procedimentos irregulares e recuperação da receita. Quanto à deficiência na medição, o Art. 155 do Título I – Capítulo VIII – Seção V apresenta o regulamento.

21. Em campo, a inspeção foi efetuada nos 96 TOIs da amostra, respeitando a aleatoriedade da amostra refletindo um grau de confiança de 95% e um erro de 10%. Nos quais foram avaliados o preenchimento, a caracterização da irregularidade, o atendimento de reclamações relacionadas a eles e o faturamento das diferenças. A amostra encontra-se listada no ANEXO.

### III - EQUIPE TÉCNICA

22. A Fiscalização foi realizada pela seguinte Equipe Técnica da AGERGS:

- André Luis Bianchi – Coordenador da fiscalização;
- Roger Samuel Zulpo – Coordenador da etapa de campo;
- Maria Inês Guglielmin Schumacher.

### IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE

23. Empresa: Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica – CEEE-D

24. Endereço: Avenida Clóvis Paim Grivot, 11 - Bairro Humaitá Porto Alegre – RS CEP 90250-020.

## V - CONSTATAÇÕES

### Constatação C.1 – Envio de dados para a Fiscalização

25. A distribuidora manteve a tempestividade na resposta de todos os ofícios: nº 262/2022 – GPE; nº 268/2022 – GPE; e nº 290/2022 – GPE. Assim como nos ofícios, a CEEE também foi pontual na entrega dos dados solicitados durante a inspeção de campo, as RDs: “RD - Código do motivo da escolha de cálculo” – resposta CE REG CEEE - EQTL 95/2022; dúvidas expostas em reunião no dia 13/12/2022 resposta por meio eletrônico em 15/12/2022; a “RD - Telas de Sistema” – resposta CE REG CEEE - EQTL 98/2022 e a RD - processo 001109-39.00/22-3 – documentos e informações resposta CE REG CEEE – EQTL 001/2023.

26. Quanto aos dados entregues em resposta aos Ofícios nº 262/2022 – GPE e nº 268/2022 – GPE, demonstraram que a CEEE emitiu 52.710 TOIs, em função de a nova controladora da empresa (EQUATORIAL ENERGIA) entender ser necessária a revisão de todo o parque de medidores da concessão. Em resumo os TOIs emitidos se distribuem conforme a Tabela 1.

Tabela 1

TOIs emitidos		MÊS				Total	
		Abril	Mai	Junho	Julho	Geral	%
		10690	12056	12861	17104	52711	
GRUPO TARIFÁRIO	A	220	188	172	171	751	1,42%
	B	10470	11868	12689	16933	51960	98,58%
CLASSE DE CONSUMO	COM - Comercial	414	627	820	1046	2907	5,51%
	CPR – Consumo próprio			1		1	0,00%
	IND – Industrial	61	49	53	65	228	0,43%
	POD – Poder público	18	25	57	48	148	0,28%
	RES – Residencial	10047	11217	11794	15791	48849	92,67%
	RUR – Rural	143	130	123	144	540	1,02%
	SER – Serviço público	7	8	13	10	38	0,07%
MOTIVAÇÃO	D – Defeito no medidor	147	157	116	101	521	0,99%
	I – Procedimento irregular	3661	5001	4784	4275	17721	33,62%
	O - Outros	6882	6898	7961	12728	34469	65,39%
COBRANÇA	A – Em andamento	244	569	1537	2607	4957	9,40%
	N - Não	8280	8419	8928	13071	38698	73,42%
	S - Sim	2166	3068	2396	1426	9056	17,18%
COBRANÇA ADMINISTRATIVA	A – Em andamento	245	572	1537	2608	4962	9,41%
	N - Não	7095	7058	7972	12712	34837	66,09%
	S - Sim	3350	4426	3352	1784	12912	24,50%

27. A CEEE-D dispõe de 256 equipes em campo, sendo 230 de baixa tensão (BT), com as atividades de recuperação de perdas e comercial separadas, e 26 de média tensão (AT/MT) para o Grupo A, que também fazem a parte comercial.

28. O processo, que está em adequação para o Grupo B, consiste da inspeção em campo com o preenchimento do TOI (papel). Na sequência, é feita uma imagem e carregada no banco de dados. Uma via do TOI físico fica na guarda e arquivo da empresa prestadora desse serviço. E a outra via, se assinada, é entregue ao consumidor/acompanhante na data da inspeção.
29. Conforme a Distribuidora houve uma modificação recentemente nesse processo; não há mais cópia do TOI armazenada no sistema, a menos que ocorra troca de equipamento ou recuperação de receita.
30. Quanto as 26 equipes que atendem o Grupo A, essas são próprias, atendem os 72 municípios da área de concessão e tem um perfil diferenciado (analistas).
31. Da amostra de 96 (noventa e seis) TOIs verificados em campo, em 2 (dois) casos o TOI não está disponível no sistema e não constou do arquivo Amostras\_TOI.

Tabela 2

TOI	UC	Observações
666937	57158461	TOI não disponível no sistema e pasta vazia no arquivo Amostras_TOI. Consta TOI emitido no sistema.
666545	59865962	TOI não disponível no sistema e pasta vazia no arquivo Amostras_TOI. Consta TOI emitido no sistema.

### Constatação C.2 – Caracterização da Irregularidade

32. Segundo a REN nº 1000/2021, em seu Capítulo VII, na “ocorrência de indício de procedimento irregular, a distribuidora deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização” com evidências. Sendo as evidências, em resumo, o (I) termo de ocorrência de inspeção – TOI, a (II) verificação ou perícia metrológica, que é feita a critério da distribuidora ou solicitação do consumidor, o (III) relatório de avaliação técnica, a (IV) avaliação do histórico de consumo e grandezas elétricas e, se a distribuidora entender necessário para melhor caracterização, uma (V) medição fiscalizadora, além de fotografias/vídeos.
33. Conforme o Inciso I do Art. nº 590 da REN nº 1000/2021, quando ocorrer indício de procedimento irregular, a Concessionária deve, entre outros, emitir o TOI, em formulário próprio, elaborado conforme instruções da ANEEL. Instruções estas que estão na referida REN e na REH nº 2.991/2021. O que se observou é que a CEEE-D não tem atendido o Art. 590 na íntegra, pois em nenhuma das UCs inspecionadas em campo o modelo de TOI homologado na REH nº 2.991/2021 foi utilizado.
34. O Art. 591 estabelece os deveres da distribuidora ao emitir o TOI, tais como a entrega de uma cópia do TOI ao consumidor ou ao acompanhante, mediante recibo assinado. Caso haja a recusa a receber a cópia do TOI ou não seja o consumidor a acompanhar a inspeção, a distribuidora deve poder comprovar com evidências e/ou testemunhas e enviá-lo para o consumidor em até 15 (quinze) dias, por modalidade que permita a comprovação de recebimento.

35. Analisando a amostra, constatou-se que em: (i) um caso o consumidor optou por não assinar e não receber o TOI sem evidências que comprovem e sem a assinatura de testemunhas; (ii) em dois casos, 354100A e 683050, o TOI não foi assinado e, conforme o sistema, não foi entregue; (iii) em três casos, o TOI foi assinado, marcada a não recusa do consumidor em recebê-lo, constando no sistema como não entregue; e (iv) em cinco casos, o TOI não foi assinado pelo consumidor e não há registro de seu recebimento. A tabela 3 apresenta os dados.

Tabela 3

TOI	TOI Assinado	Evidências de recusa de assinar TOI	Observações
613017	NOK	NOK	No campo Assinatura (do acompanhante, no caso o titular) foi registrado "Optou por não assinar". No campo 13 "Consumidor se recusou a receber a TOI?" foi marcado "sim", sem evidências que comprovem a recusa e sem identificação e assinatura de testemunha.
354100A	NOK	NOK	TOI não entregue conforme sistema. TOI sem as assinaturas do acompanhante e de testemunha. "Consumidor recusou-se a receber o TOI?" marcado como não.
683050	NOK	NOK	TOI não entregue conforme sistema. "Casa fechada sem que haja moradores". Sem as assinaturas do acompanhante e de testemunha. Campo 16 "Consumidor se recusou a receber/assinar o TOI?" sem marcação.
591262	OK	NOK	TOI não entregue conforme sistema. Com assinatura do titular. Campo 13 "Consumidor se recusou a receber o TOI?" marcado o não.
672632	OK	NOK	TOI não entregue conforme sistema. Com assinatura do titular. Campo 13 "Consumidor se recusou a receber o TOI?" marcado o não.
591378	OK	NOK	TOI não entregue conforme sistema. Com assinatura do titular. Campo 13 "Consumidor se recusou a receber o TOI?" marcado o não.
490921	OK	NA	Assinou o responsável pela subestação, sem registro de recebimento pelo consumidor.
612584	OK	NA	Assinou o caseiro, sem registro de recebimento pelo consumidor.
654673	OK	NA	Assinou o subsíndico, sem registro de recebimento pelo consumidor.
686247	OK	NA	Assinou a funcionária, sem registro de recebimento pelo consumidor.
685824	OK	NA	Assinou a inquilina, sem registro de recebimento pelo consumidor.

36. Uma vez constatada a necessidade de retirada dos equipamentos de medição a distribuidora deve seguir o que versa o Art. nº 592 da REN nº 1000/2021: o medidor e demais equipamentos de medição retirados devem ser acondicionados em invólucro específico, lacrados, encaminhados para avaliação técnica, com comunicação de local, data e horário de realização informados com pelo menos 10 dias de antecedência ao consumidor.



37. A Distribuidora informou que está trocando e recolhendo por problemas técnicos recorrentes os medidores de modelo ELO 2113.

38. Nos dois casos a seguir o medidor foi retirado (houve perda de parâmetros), ambos do modelo ELO 2113, com procedimentos diferentes. A Tabela 4 apresenta os dois casos.

Tabela 4

TOI	Ensaio Metroológico		Observações
	Comunicação protocolizada	Data agendada	
353332A	NOK	NOK	No TOI: Perda de parâmetros do medidor; no campo 4 – Dados da Inspeção: medidor defeituoso; campo 7 marcado e com nº do lacre. Medidor colocado em invólucro próprio e lacrado. No TNIC: campo 8 Notificação de Envio de Equipamento de Medição para Avaliação não preenchido. Não consta aviso ao consumidor para acompanhar a avaliação. Medidor substituído. Em 18/05/2022.
490921	NOK	NOK	No TOI; perda de parâmetros do medidor; campo 4 não preenchido; campo 7 não marcado. TNIC: campo 8 não preenchido. Não colocado em invólucro e não lacrado. Medidor substituído para atualização tecnológica. Em 25/04/2022.

39. Em dois casos a avaliação técnica foi reagendada sem comprovação de comunicação por escrito ao consumidor com pelo menos 10 dias de antecedência. A Tabela 5 apresenta os dois casos.

Tabela 5

TOI	Ensaio Metroológico		Observações
	TNIC Data agendada	Data da Avaliação	
612584	23/06/2022	05/07/2023	Medidor avariado – irregularidade comprovada. Sem comprovação de comunicação por escrito ao consumidor com pelo menos 10 dias de antecedência do reagendamento da avaliação.
609393	23/06/2023	05/07/2023	Medidor avariado – irregularidade comprovada. Sem comprovação de comunicação por escrito ao consumidor com pelo menos 10 dias de antecedência do reagendamento da avaliação.

### Constatação C.3 – Recuperação da Receita

40. Segundo a REN nº 1000/2021, em seu Capítulo VII, “*comprovado o procedimento irregular, a distribuidora deve apurar a receita a ser recuperada calculando a diferença entre os valores faturados e aqueles apurados, por meio de um dos critérios*” descritos no Art. nº 595.

41. Nos 18 (dezoito) casos da amostra em que houve ou está em andamento recuperação de receita foi usado o Art. 130 da REN 414/2010, já revogada à época da inspeção realizada pela Distribuidora. A tabela 6 apresenta os casos.

Tabela 6

TOI	
688889	625077

633645	625413
668200	617777
621557	255049
612584	617343
609393	686357
675631	621485
665293	668306
685824	633845

42. Por meio da avaliação em campo da amostra, se observou que em dois casos o critério adotado pela distribuidora não está conforme o que versa o Art. nº 595 da REN nº 1000/2021. A Tabela 7 apresenta os casos.

Tabela 7

TOI	Critério aplicado pela distribuidora?	Parecer da Fiscalização	Observações
686357	REN 414/2010 Art. 130, III	NOK	Desvio antes do Medidor. Na etapa de cálculo a distribuidora entendeu que era possível determinar o período da irregularidade, a Fiscalização não conseguiu reproduzir esse entendimento observando a curva de carga. Nesse caso deveria ter sido aplicado o inciso V do art. 595 da REN 1000.
685824	REN 414/2010 Art. 130, III	NOK	Desvio antes da medição. UC com proporcionalização do faturamento final em 08/2021, sem registro de 09 a 12/2021, com registro zerado de 01 a 03/2022. Data de início provável 01/2022. Neste caso deveria ter sido aplicado o inciso V do art. 595 da REN 1000.

43. O período de duração da irregularidade deve ser determinado em acordo com o Art.596 da REN nº 1000/2021, tecnicamente ou pela análise do histórico de consumo. A Tabela 8 apresenta os casos em que o referido Artigo não foi plenamente aplicado.

Tabela 8

TOI	Início da irregularidade	Parecer da Fiscalização	Observações
688889	11/2021	NOK	Desvio no ramal de entrada. Data de início provável 03/2022
621557	11/2021	NOK	Desvio de ramal de entrada. Data de início provável 02/2022.
612584	03/2017	NOK	Medidor avariado, irregularidade caracterizada.
609393	11/2019	NOK	Medidor avariado, irregularidade caracterizada. Houve inspeção, conforme o sistema, em 06/2020 posterior ao início apontado para a irregularidade 11/2019. A fiscalização não conseguiu replicar, ainda, o consumo considerado como base para a apuração das diferenças de 305 kWh. Com processo judicial em andamento.
675631	01/2022	NOK	UC cortada e ligada à revelia direta na rede. Data de início provável 02/2022.

665293	04/2021	NOK	Ligação invertida no medidor. Quando não for possível identificar o período de duração, o período de cobrança fica limitado aos seis ciclos imediatamente anteriores à constatação de irregularidade.
685824	03/2021	NOK	Desvio antes da medição. UC com proporcionalização do faturamento final em 08/2021, sem registro de consumo de 09 a 12/2021 e com registro zerado de 01 a 03/2022. Data de início provável 01/2022.

44. De acordo com o Art. 597, nos casos de recuperação de receita, a Distribuidora pode cobrar o custo administrativo da realização da inspeção, conforme os valores homologados pela ANEEL, quando: (I) o consumidor for responsável pela custódia dos equipamentos de medição, quando instalados no interior do seu imóvel; (II) por ação comprovada que possa ser imputada ao consumidor; ou (III) quando a responsabilidade for comprovadamente atribuída ao consumidor. Em quatro casos da amostra, o custo administrativo não foi cobrado da forma correta pela Distribuidora. A Tabela 9 apresenta os casos.

Tabela 9

TOI	Custo administrativo correto?	Observações
625077	NOK	Medidor encontrado inclinado. Medidor em área externa.
625413	NOK	Medidor em área externa.
617343	NOK	Medidor no poste da distribuidora.
688889	NOK	Valor cobrado em desacordo com o tipo da UC: Grupo B monofásico.

45. O Art. 598, que estabelece a instrução de um processo nos casos em que houver necessidade de compensação de receita não estava vigente para o período da fiscalização, já que entraria em vigência parcial em 30 de setembro de 2022 e na íntegra em 31 de dezembro de 2022. Nestes casos o Art. 668 estabelece que *“A distribuidora deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução nos seguintes prazos, mantendo a aplicação das disposições anteriores até a implementação das alterações:”*.

46. Assim, nos casos em que houve necessidade de compensação de receita em função da irregularidade, o procedimento a ser usado nos casos da amostra é o descrito no Art. nº 133 da REN nº 414/2010: a Distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, da ocorrência constatada, da memória de cálculo, elementos de apuração da ocorrência, dos critérios adotados na compensação do faturamento, do direito de reclamação e a tarifa utilizada.

47. A compensação do faturamento deve ser realizada conforme o Art. 325 da REN 1000/2021: a distribuidora deve notificar por escrito, por modalidade que permita a comprovação do recebimento, os itens previstos no Art. 598 (aplicado o Art. 133 da REN 414/2010) para o caso das irregularidades.

48. Confirmada a irregularidade, o corporativo faz o cálculo da recuperação de receita, se for possível. Um agente de relacionamento entrega o kit CNR (CNR – Consumo Não Registrado) que consiste no TOI, na memória de cálculo e na fatura. A Tabela 10 apresenta os casos em que foram observadas incorreções.

Tabela 10

TOI	Comprovação da notificação de débito (entrega do kit CNR - Consumo Não Registrado)
353332A	Kit cobrança CNR entregue conforme sistema comercial.
625077	Cliente negociou o débito na agência. Cliente ausente no sistema.
625413	Cliente recebeu o kit CNR, consta foto do portão, entregue sem negociação conforme sistema comercial. Cliente ausente no sistema.
617777	Cliente recebeu o kit CNR, consta foto do aviso de débito, entregue sem negociação conforme sistema comercial.
255049	Kit CNR entregue sem negociação conforme sistema comercial.
617343	Kit CNR entregue sem negociação conforme sistema comercial: cliente ausente.
686357	Kit CNR entregue sem negociação conforme sistema comercial.
621485	Kit CNR entregue com negociação conforme sistema comercial, consta contrato negociado e identificação do consumidor.
668306	Kit CNR entregue sem negociação conforme sistema comercial.
633845	Kit CNR entregue sem negociação conforme sistema comercial, consta foto do portão com aviso de débito.
688889	Fotografia e gráfico, sem assinatura e sem data.
633645	Aviso de débito com assinatura e sem data.
668200	Aviso de débito com assinatura e sem data.
621557	Parcelamento assinado em 17/08/2022
612584	Fotografia e gráfico, sem assinatura e sem data.
609393	Não comprova entrega do aviso de débito.
675631	Não comprova entrega do aviso de débito.
665293	Não comprova entrega do aviso de débito.
685824	Aviso de débito com assinatura e sem data.

49. Quando há processos judiciais, a Distribuidora recebe a liminar, a fatura é bloqueada até o final do processo, não há a inscrição do consumidor no Serviço de Proteção ao Crédito – SPC e o fornecimento de energia elétrica é mantido.

50. Em um caso, TOI nº 6093930, o consumidor recorreu ao Poder Judiciário. O processo está em trâmite e a previsão da Distribuidora é que esteja resolvido até junho de 2023.

### Não Conformidade NC.1 – Não envio de dados

51. Em dois casos da amostra (2,08%) a Distribuidora não enviou os arquivos: TOIs 666937 e 666545.

*“Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica Nº 81/1999-ANEEL*

*[...]*

*CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES E ENCARGOS DA DISTRIBUIDORA*

*[...]*

*VII - manter seu acervo documental auditável, em conformidade com as normas vigentes;*

*[...]*”

*“Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica Nº 81/1999-ANEEL*

*[...]*

*CLÁUSULA NONA - FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO*

*[...]*

*Subcláusula Sétima - O desatendimento, pela DISTRIBUIDORA, das Solicitações e Determinações da Fiscalização implicará a aplicação das Penalidades previstas nas normas regulamentares ou nas disposições deste Contrato.;*

*[...]*”

### Não Conformidade NC.2 – Uso do modelo do TOI em desacordo com o homologado

52. A CEEE-D, no período avaliado nesta fiscalização, não utilizou o modelo correto de TOI, ou seja, aquele homologado pela REH nº 2.991/2021, em nenhum dos 96 casos da amostra.

*“RESOLUÇÃO HOMOLOGATÓRIA Nº 2.991, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021*

*Homologa o modelo do Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI.*

*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, e no Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, e no que consta no Processo nº 48500.005218/2020-06, resolve:*

*Art. 1º Homologar, a partir de 3 de janeiro de 2022, o modelo do Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, conforme Anexo I.*

*Art. 2º Esta Resolução entra em vigor em na data de sua publicação.<sup>1</sup>”*

<sup>1</sup> A REH nº 2991/2021 foi publicada no Diário Oficial da União em 31/12/2021.

### Não Conformidade NC.3 – Emissão do TOI

53. Em um caso da amostra o consumidor optou por não assinar e não receber o TOI na data da inspeção, sem evidências que comprovem e sem a assinatura de testemunhas, descumprindo o §2º do Art. 591; (ii) em dois casos, 354100A e 683050, o TOI não foi assinado e, conforme o sistema, não foi entregue em desacordo com o Inciso I e §3º do Art. 591; (iii) em três casos, 591262, 672632 e 591378, o TOI foi assinado, marcada a não recusa do consumidor em recebê-lo, constando no sistema como não entregue em desacordo com o Inciso I, §§1º e 3º do art. 591; e (iv) em cinco casos, 490921, 612584, 654673, 686247 e 685824, o TOI não foi assinado pelo consumidor e não há registro de seu recebimento, em desacordo com o §3º do art. 591.

54. Em resumo 11 (onze) casos da amostra (11,46%) não cumpriram integralmente o que versa o Art. 591 da REN nº 1000/2021.

*“Art. 591. Ao emitir o TOI, a distribuidora deve:*

*I - entregar cópia legível ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, mediante recibo com assinatura do consumidor ou do acompanhante; e*

*II - informar:*

*a) a possibilidade de solicitação de verificação ou de perícia metrológica junto ao INMETRO ou ao órgão metrológico delegado; e*

*b) os prazos, os custos de frete e de verificação ou da perícia metrológica, e que o consumidor será responsabilizado pelos custos se comprovada a irregularidade, vedada a cobrança de outros custos.*

*§ 1º É permitida a emissão eletrônica do TOI e a coleta eletrônica da assinatura do consumidor ou daquele que acompanhar a inspeção, devendo a distribuidora garantir a impressão no local ou o envio ao consumidor com comprovação do recebimento.*

*§ 2º Se o consumidor se recusar a receber a cópia do TOI, a distribuidora deve armazenar evidências que comprovem a recusa, inclusive, se for o caso, com prova testemunhal.*

*§ 3º Em caso de recusa do recebimento do TOI ou se não for o consumidor que acompanhar a inspeção, a distribuidora deve enviar ao consumidor em até 15 dias da emissão, por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento, a cópia do TOI e demais informações dos incisos do caput.”*

*“Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica Nº 81/1999-ANEEL*

*[...]*

*CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES E ENCARGOS DA DISTRIBUIDORA*

*[...]*

*VII - manter seu acervo documental auditável, em conformidade com as normas vigentes;*

*[...]*”

### Não Conformidade NC.4 – Na retirada do medidor

55. Em dois casos, TOIs nº 353332A e nº 490921, o medidor foi retirado (houve perda

de parâmetros), ambos do modelo ELO 2113, com procedimentos diferentes e em desacordo com o Art. 592 e Subcláusula Quinta da Cláusula Segunda do Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica Nº 81/1999-ANEEL que prevê tratamento isonômico.

56. Em dois casos, TOIs nº 612584 e nº 609393, a avaliação técnica foi reagendada sem comprovação de comunicação por escrito ao consumidor com pelo menos 10 dias de antecedência em desacordo com o § 2º do Art. 592, correspondendo a 2,08% dos casos da amostra.

57. Assim, são quatro casos da amostra (4,17%) em desacordo com o Art. 592 da REN nº 1000/2021.

*“Art. 592. Constatada a necessidade de retirada do medidor ou demais equipamentos de medição, a distribuidora deve:*

*I - acondicionar o medidor e demais equipamentos de medição em invólucro específico;*

*II - lacrar o invólucro no ato da retirada, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção;*

*III - encaminhar o medidor e demais equipamentos para realização da avaliação técnica; e*

*IV - comunicar ao consumidor por escrito, mediante comprovação e com pelo menos 10 dias de antecedência, o local, data e horário da realização da avaliação técnica, para que ele possa acompanhá-la caso deseje.*

*§ 1º O consumidor pode solicitar um novo agendamento para realização da avaliação técnica uma única vez, desde que antes da data previamente informada pela distribuidora.*

*§ 2º A distribuidora pode reagendar a data da avaliação técnica do equipamento caso o consumidor não compareça na data previamente informada, devendo proceder conforme inciso IV do caput.*

*§ 3º A distribuidora pode oferecer ao consumidor, de forma gratuita, a possibilidade de acompanhar a realização da avaliação técnica por meio de metodologias interativas de comunicação audiovisual.”*

*“Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica Nº 81/1999-ANEEL*

*[...]*

*CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO*

*[...]*

*Subcláusula Quinta - Na exploração do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica Objeto deste Contrato, a DISTRIBUIDORA deverá observar o tratamento isonômico, inclusive tarifário, dos seus usuários, conforme regulação da ANEEL.*

*[...]*”

*“Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica Nº 81/1999-ANEEL*

*[...]*

*CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES E ENCARGOS DA DISTRIBUIDORA*

*[...]*

*VII - manter seu acervo documental auditável, em conformidade com as normas vigentes;*

*[...]*”

### **Não Conformidade NC.5 – Apuração da Receita a ser Recuperada**

58. Em 18 (dezoito) casos (Tabela 6 e Tabela 7) da amostra (18,75%) em que houve ou está em andamento recuperação de receita não foi utilizado o Art. 595 da REN nº 1000/2021.

*“Art. 595. Comprovado o procedimento irregular, a distribuidora deve apurar a receita a ser recuperada calculando a diferença entre os valores faturados e aqueles apurados, por meio de um dos critérios a seguir, aplicáveis de forma sucessiva:*

*I - utilização do consumo apurado por medição fiscalizadora, proporcionalizado em 30 dias, desde que utilizada para caracterização da irregularidade, conforme art. 590;*

*II - aplicação do fator de correção obtido por meio de inspeção do medidor e apuração do erro de medição causado pelo emprego de procedimentos irregulares, desde que os selos, os lacres, a tampa e a base do medidor estejam intactos;*

*III - utilização da média dos 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 ciclos completos de medição regular imediatamente anteriores ao início da irregularidade;*

*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 na constatação da irregularidade; ou*

*V - utilização dos valores máximos de consumo de energia elétrica, proporcionalizado em 30 dias, e das demandas de potência ativa e reativa excedente, dentre os ocorridos nos 3 ciclos imediatamente posteriores à regularização da medição.*

*§ 1º Caso a relação entre a soma dos quatro menores e a soma dos quatro maiores consumos de energia elétrica ou demanda de potência ativa da unidade consumidora seja igual ou inferior a 40% a cada 12 ciclos completos de faturamento, nos 36 ciclos anteriores à data do início da irregularidade, a distribuidora deve considerar essa condição para a recuperação da receita.*

*§ 2º Deve ser considerada como carga desviada a soma das potências nominais dos equipamentos elétricos conectados na rede elétrica, no ramal de conexão ou no ramal de entrada da unidade consumidora, nos quais a energia elétrica consumida não é medida.*

*§ 3º No caso do inciso IV, aplica-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.”*

### **Não Conformidade NC.6 – Período de Duração da Irregularidade**

59. O período de duração da irregularidade deve ser determinado em acordo com o Art.596 da REN nº 1000/2021, tecnicamente ou pela análise do histórico de consumo. Em sete casos (Tabela 8) da amostra (7,29%), o histórico de consumo aponta inconsistências/divergências.

*“Art. 596. Para apuração da receita a ser recuperada, o período de duração da irregularidade deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de energia elétrica e demanda de potência, respeitados os limites instituídos neste artigo.*

*§ 1º Na impossibilidade da distribuidora identificar o período de duração da irregularidade mediante a utilização dos critérios dispostos no caput, o período de cobrança fica limitado aos 6 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 Caso se comprove 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 de sua titularidade, sem a cobrança do custo administrativo do art. 597, exceto nos casos de sucessão dispostos no § 1º do art. 346.*

*§ 5º O prazo de cobrança retroativa é de até 36 ciclos.”*

### **Não Conformidade NC.7 – Cobrança do Custo Administrativo**

60. Em quatro casos (Tabela 9) da amostra (4,17%) o custo administrativo não foi cobrado de forma correta, ou por ser o medidor externo ao imóvel (3 casos, 3,13%) ou ter sido cobrado o valor em desacordo com o tipo da UC – Grupo B monofásica (1,04%). Ou seja, não foi respeitado na íntegra o que versa o Art. 597 da REN nº 1000/2021.

*“Art. 597. Nos casos de recuperação da receita, a distribuidora pode cobrar o custo administrativo da realização de inspeção no local, conforme valores homologados pela ANEEL, nas seguintes situações:*

*I - em que o consumidor for responsável pela custódia dos equipamentos de medição da distribuidora, quando instalados no interior de seu imóvel;*

*II - por ação comprovada que possa ser imputada ao consumidor; ou*

*III - quando a responsabilidade for comprovadamente atribuída ao consumidor.”*

### **Determinação DT.1 – Devolução de valores recebidos em desacordo com a legislação**

61. Em quatro casos (Tabela 9) o custo administrativo não foi cobrado de forma correta, ou por ser o medidor externo ao imóvel (3 casos) ou ter sido cobrado o valor em desacordo com o tipo da UC – Grupo B monofásica.

62. Assim, determina-se que a Distribuidora reavalie todos os casos desde o início do período fiscalizado até então e proceda a devolução de valores recebidos em desacordo com a legislação.

63. A Distribuidora deverá cumprir a Determinação DT.1 no prazo de 90 dias contados a partir da decisão administrativa irrecorrível.

*“Art. 323. A distribuidora, no caso de faturar valores incorretos, não apresentar fatura ou faturar sem utilizar a leitura do sistema de medição nos casos em que não haja previsão nesta Resolução, sem prejuízo das penalidades cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:*

*I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: cobrar do consumidor e demais usuários as quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente; e*

*II - faturamento a maior: devolver ao consumidor e demais usuários, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, as quantias recebidas indevidamente nos últimos 60 ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação.*

*§ 1º No caso do inciso I do caput, a distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período em que ocorreu o erro ou a ausência de faturamento, ou, por solicitação do consumidor e demais usuários, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes.*

*§ 2º No caso do inciso II do caput, a distribuidora deve devolver de acordo com as seguintes disposições:*

*I - a quantia recebida indevidamente deve ser devolvida em dobro, independentemente de dolo ou culpa da distribuidora, salvo hipótese do §3º;*

*II - o valor do inciso I deste parágrafo deve ser atualizado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA; e*

*III - devem ser calculados e acrescidos os juros de mora à razão de 1% ao mês pro rata die sobre o valor atualizado obtido do inciso II deste parágrafo.*

*§ 3º A devolução prevista no inciso I do § 2º deve ser simples caso a distribuidora comprove que o faturamento a maior foi causado por motivo atribuível:*

*I - exclusivamente ao consumidor ou demais usuários, em que deve ser observado o art. 324; ou*

*II - a terceiro, desde que satisfeitas as seguintes condições:*

*a) a distribuidora demonstre que adotou as medidas cabíveis para mitigar a possibilidade de faturamento a maior;*

*b) o terceiro não preste ou tenha prestado serviços à distribuidora ou ao grupo empresarial de que a distribuidora faça parte; e*

*c) o terceiro não tenha contrato de atividades acessórias ou atípicas com a distribuidora.*

*§ 4º A devolução em dobro prevista no § 2º é aplicável a todos os valores que compõem o faturamento, inclusive tributos, compensações, bandeiras tarifárias e cobranças de qualquer natureza.*

*§ 5º Aplica-se a devolução prevista no inciso II do caput no caso de cobranças adicionais decorrentes de erros da distribuidora que resultem em redução de benefícios tarifários ou aumentos tributários.*

*§ 6º Caso o valor a devolver seja maior que o valor da fatura, o crédito restante deve ser compensado nos ciclos de faturamento subsequentes, sempre considerando o máximo de crédito possível em cada ciclo.*

*§ 7º A devolução disposta no inciso II do caput deve ser efetuada, a critério do consumidor e demais usuários, por meio de crédito na conta corrente indicada pelo consumidor e demais usuários, cheque nominal ou ordem de pagamento.*

*§ 8º A distribuidora deve informar ao consumidor e demais usuários, por escrito, a descrição do ocorrido e os procedimentos a serem adotados para a compensação do faturamento.*

*§ 9º Os valores a serem pagos ou devolvidos devem ser atribuídos ao titular à época do faturamento incorreto.*

*§ 10. A data de constatação do inciso II do caput é a data:*

*I - do protocolo da solicitação ou reclamação quando realizada pelo consumidor;*

*II - da descoberta pela própria distribuidora;*

*III - da manifestação da ANEEL ou da agência estadual conveniada, tanto no esclarecimento da regulação ou de reclamação tratada na Ouvidoria, como em decisões de processos administrativos de casos semelhantes ou em processos de fiscalização, entre outros;*

*IV - da notificação de entidades de defesa do consumidor; ou*

*V - de outras notificações recebidas.*

*§ 11. Ao regularizar a leitura, a distribuidora deve:*

*I - verificar o consumo total medido desde a última leitura até a regularização, e calcular o consumo médio diário neste período;*

II - faturar utilizando o resultado da multiplicação do consumo médio diário, obtido no inciso I, por 30 dias, com a aplicação do custo de disponibilidade disposto no art. 291;

III - subtrair do consumo total medido no período os consumos faturados nos ciclos anteriores e o consumo faturado no inciso II;

IV - caso o valor obtido no inciso III seja negativo, providenciar a devolução ao consumidor e demais usuários, observados os §§ 2º a 10, aplicando sobre a diferença calculada a tarifa vigente à época do primeiro faturamento incorreto do período, utilizando a data desse faturamento como parâmetro para atualização e juros; e

V - caso o valor obtido no inciso III seja positivo:

a) dividir o valor apurado no inciso III pelo número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização; e

b) cobrar do consumidor e demais usuários, observado o § 1º, o resultado da multiplicação do valor apurado na alínea “a” e o número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização, limitado ao período de 90 dias.”

## Não Conformidade NC.8 – Compensação do Faturamento

64. Em 19 casos (Tabela 10) da amostra (19,79%) em que houve ou está em andamento recuperação de receita, a Distribuidora não comprova atendimento ao disposto nos Art. 325 da REN 1000/2021 e Art. 133 da REN 414/2010.

*“Art. 325. A distribuidora deve compensar o faturamento quando houver diferença a cobrar ou a devolver decorrente das seguintes situações:*

*I - defeito na medição, de que trata a Seção V do Capítulo VIII;*

*II - comprovação de procedimentos irregulares, de que trata o Capítulo VII do Título II; ou*

*III - levantamento periódico em campo para atualização dos pontos de iluminação pública, de que trata o art. 463.*

*§ 1º A distribuidora deve notificar o consumidor por escrito, por modalidade que permita a comprovação do recebimento, contendo obrigatoriamente:*

*I - no caso de defeito na medição, os itens do caput do art. 257;*

*II - no caso de procedimentos irregulares, os itens do caput do art. 598;*

*III - no caso de levantamento periódico de iluminação pública, os itens do § 5º do art. 463; e*

*IV - direito, prazo e canais para reclamação, conforme § 2º.*

*§ 2º O consumidor pode registrar reclamação na distribuidora, em até 30 dias contados a partir da notificação, se discordar da diferença a cobrar ou a devolver informada.*

*§ 3º No caso do § 2º, a distribuidora deve solucionar a reclamação e comunicar ao consumidor no prazo de 15 dias.*

*§ 4º Em caso de indeferimento da reclamação, a distribuidora deve informar ao consumidor por escrito:*

*I - as razões detalhadas e os dispositivos legais e normativos que fundamentaram sua decisão; e*

*II - o direito de registrar reclamação à Ouvidoria da distribuidora e o efeito suspensivo do §6º, com o telefone, endereço e demais canais de atendimento disponibilizados para contato.*

*§ 5º O consumidor pode registrar reclamação à Ouvidoria da distribuidora, em até 30 dias contados a partir do recebimento da resposta da reclamação.*

§ 6º A reclamação do consumidor na Ouvidoria da distribuidora suspende a realização da cobrança das diferenças a pagar e as demais medidas dispostas no art. 422 até a efetiva resposta da Ouvidoria, observado o prazo de resposta do art. 421.

§ 7º A distribuidora deve emitir a fatura com as diferenças a pagar, considerando os prazos para vencimento da fatura dispostos no art. 337, ou devolver os valores:

I - após o término do prazo disposto nos §§ 2º ou 5º, nos casos em que o consumidor não apresente sua reclamação; ou

II - somente após a comunicação da distribuidora respondendo as reclamações do consumidor, inclusive em sua Ouvidoria, quando for o caso, conforme §§ 2º a 5º.”

Art. 668. A distribuidora deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução nos seguintes prazos, mantendo a aplicação das disposições anteriores até a implementação das alterações:

I - até 30 de junho de 2023 para o art. 372: que trata da integração dos canais disponibilizados pela distribuidora;

II - até 31 de dezembro de 2022, para:

a) art. 21: disponibilização de soluções na página da internet para obtenção e acompanhamento da conexão;

b) art. 371: que trata da disponibilização de novas formas de atendimento;

c) art. 380: que define o novo tempo de espera para atendimento no posto de atendimento presencial;

d) art. 388, §1º: que trata do retorno da ligação em caso de descontinuidade da chamada;

e) art. 393: que trata da gravação eletrônica das chamadas;

**f) art. 394 ao art. 397: que tratam da disponibilização do atendimento pela Internet;**

g) art. 400: que trata da solução no primeiro contato;

g) art. 399, §3º e 4º, que tratam do envio de documentos e art. 400, que trata da solução no primeiro contato; (Redação dada pela REN ANEEL 1.042, de 20.09.2022)

h) art. 432: que trata da informação da data e o turno de realização dos serviços;

i) art. 439: que trata da verificação do cumprimento dos prazos;

j) art. 440: que trata da compensação pelo descumprimento dos prazos;

k) art. 441: que trata da compensação pela suspensão indevida;

l) art. 657, parágrafo único: que trata do arredondamento na numeração decimal na fatura a ser apresentada ao consumidor e demais usuários;

m) novo relatório mensal das manifestações da Ouvidoria do Módulo 8 do PRODIST;

n) novo relatório da apuração do cumprimento dos prazos e das suspensões indevidas do Módulo 8 do PRODIST;

o) novo relatório sobre as chamadas e funcionamento do atendimento telefônico do Módulo 8 do PRODIST;

p) nova tipologia de classificação de demandas do Módulo 8 do PRODIST;

q) novo relatório mensal de demandas na distribuidora do Módulo 8 do PRODIST;

r) novo relatório das demandas recebidas do Módulo 8 do PRODIST;

s) novo relatório de demandas por canal do Módulo 8 do PRODIST; e

t) novo relatório de atendimentos realizados nos postos de atendimento presencial do Módulo 8 do PRODIST;

**II-A: até 30 de setembro de 2022, para: (Incluído pela REN ANEEL 1.025, de 05.07.2022)**

a) art. 257: que trata da instrução de processo no caso de defeito na medição, com exceção do §5º do art. 257, que deve observar o prazo da alínea “f” do inciso II; e (Incluída pela REN ANEEL 1.025, de 05.07.2022)

**b) art. 598:** que trata da instrução de processo no caso de irregularidade, com exceção do §5º do art. 598, que deve observar o prazo da alínea “f” do inciso II; (Incluída pela REN ANEEL 1.025, de 05.07.2022)

**III - até 30 de junho de 2022, para:**

- a) art. 18: disponibilização de informações e formulários sobre a obtenção da conexão;
- b) art. 113, I: atualização pelo IPCA na antecipação por meio de aporte de recursos;
- c) art. 114, parágrafo único, I: atualização pelo IPCA na antecipação por meio da execução de obras;
- d) art. 115, II: que trata da atualização de valores pelo IPCA;
- e) art. 147: que trata do ressarcimento dos investimentos realizados e não amortizados;
- f) art. 323, §2º, II:** que trata da atualização pelo IPCA na devolução de valores;
- g) art. 324, §1º: que trata da atualização de valores pelo IPCA;
- h) art. 326, II: que trata da atualização de valores pelo IPCA;
- i) art. 342, §4º: que trata da atualização de valores pelo IPCA;
- j) art. 403, §2º: que trata da disponibilização adicional do protocolo por meio eletrônico;
- k) art. 471, caput: que trata da atualização das informações da unidade consumidora de iluminação pública com as informações contidas no sistema de informação geográfica;
- l) art. 465, I: que trata da instalação de medição nos circuitos exclusivos de iluminação pública;
- m) art. 618, §1º, II: que trata da atualização pelo IPCA no ressarcimento de danos; e
- n) art. 634, §3º: que trata da atualização pelo IPCA na cobrança de atividades acessórias;

**IV - até 31 de março de 2022, para as demais alterações.**

**§ 1º As disposições desta Resolução relativas à devolução em dobro, de que tratam os §§ 2º e 3º do art. 323, não se aplicam aos faturamentos a maior emitidos antes do prazo disposto no inciso IV do caput.**

§ 2º A distribuidora pode manter a cobrança pela arrecadação da contribuição para o custeio do serviço público de iluminação pública, no percentual de até 1% ou no percentual praticado em 9 de julho de 2020, data da publicação da Resolução Normativa nº 888, de 30 de junho de 2020, o que for menor, até a data de homologação de próxima revisão tarifária periódica ocorrida após essa publicação, devendo a partir dessa revisão cessar tal cobrança.

§ 3º Enquanto for mantida pela distribuidora a cobrança do § 2º, deve ser realizada a reversão parcial das receitas obtidas para propiciar a modicidade das tarifas do serviço de energia elétrica.

§ 4º Na regularização de cooperativa de eletrificação rural como permissionária, a distribuidora deve observar os seguintes procedimentos e prazos no faturamento da demanda, antes da aplicação das regras de faturamento regular previstas nesta Resolução:

I - até a primeira revisão tarifária ordinária da permissionária: faturar da permissionária a demanda medida no ciclo de faturamento, observando os postos tarifários ponta e fora ponta; e

II - nos ciclos de faturamento com início após a primeira revisão tarifária ordinária da permissionária: faturar o disposto no inciso I, adicionando o montante calculado pela aplicação dos seguintes percentuais sobre a diferença positiva entre a demanda contratada e a demanda medida e, caso aplicável, a cobrança pela ultrapassagem disposta no art. 301:

- a) primeiro ano: 25%;
- b) segundo ano: 50%; e

*c) terceiro ano: 75%.*

*§ 5º Para elaboração e fornecimento do orçamento de conexão nas situações enquadradas no inciso III do art. 64, de solicitações protocoladas até 31 de dezembro de 2022 e em que haja necessidade de realização de obras no sistema de distribuição, a distribuidora pode praticar os seguintes prazos, conforme o tipo de usuário: (Incluído pela REN ANEEL 1.025, de 05.07.2022)*

*I - até 120 dias: no caso de conexão de central geradora, outra distribuidora de energia, agente importador ou exportador de energia; e (Incluído pela REN ANEEL 1.025, de 05.07.2022)*

*II - até 60 dias: para unidade consumidora com minigeração distribuída. (Incluído pela REN ANEEL 1.025, de 05.07.2022)*

*§ 6º Até a implantação dos dispositivos do inciso II-A do caput, a distribuidora deve fornecer as informações dos arts. 257 e 598 mediante solicitação, no prazo disposto no art. 409. (Incluído pela REN ANEEL 1.025, de 05.07.2022)” (Grifo nosso)*

*“REN 414/2010 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.*

*§ 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.*

*§ 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.*

*§ 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.”*

## VI – CONCLUSÕES

65. A ação fiscalizadora empreendida na CEEE-D teve como objetivo de aferir os processos de caracterização de irregularidades e da recuperação da receita e o que se constatou na avaliação dos processos da amostra foram incorreções em ambas as ações.

66. Na fiscalização foi analisada uma amostra de 96 (noventa e seis) TOIs, tendo sido encontradas oito não conformidades, que no total abrangem todos os casos analisados. Também foi feita uma determinação para a correção de custos administrativos cobrados em divergência ao que versa a legislação.

67. Sendo assim, é imperativo que a CEEE-D providencie a imediata adequação dos seus procedimentos de modo a atender ao que versa a REN nº 1.000/2021 sobre o tema em tela.

Porto Alegre, 29 de março de 2023.

\_\_\_\_\_  
(assinatura eletrônica)  
Eng.º ANDRÉ LUIS BIANCHI  
Técnico Superior  
Coordenador  
Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado

\_\_\_\_\_  
(assinatura eletrônica)  
Eng.º ROGER SAMUEL ZULPO  
Técnico Superior  
Coordenador de Campo  
Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado

\_\_\_\_\_  
(assinatura eletrônica)  
Eng.ª MARIA INÊS GUGLIELMIN SCHUMACHER  
Técnica Superior  
Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado



ANEXO

Amostra de processos utilizada na fiscalização de campo.

TOI	MOTIVO	UC	TOI	MOTIVO	UC	TOI	MOTIVO	UC
616723	O	39134539	354313A	O	37929801	683553	D	42493595
666937	O	57158461	646404	O	49436422	683775	I	71999566
491055	O	53782151	654288	O	32844875	686175	I	54499046
672632	O	64202607	683525	O	6199658	685824	I	1,01E+09
672634	O	6183760	655517	O	888583	686452	I	49962914
633577	O	68910266	591262	O	59810289	668200	I	14844362
634187	O	54354765	609603	O	37382225	633845	I	54345588
591378	O	9,92E+08	655413	O	35251719	615372	I	57861722
685657	O	41768213	635573	O	42682312	668306	I	68892284
684273	O	56991541	686846	O	5709199	675631	I	67294961
616077	O	70234299	621436	O	71973532	689155	I	63229374
354100A	O	53033256	631422	O	59968257	630339	I	70834083
630546	O	54917751	612635	O	6188605	621485	I	71132244
666748	O	50300008	655042	O	45011818	613017	I	60804459
631309	O	62149091	646143	O	801178	617155	I	66256836
666522	O	54458030	683050	O	54109299	621557	I	25549006
663810	O	49379267	667177	O	45382085	686357	I	66476836
611143	O	4162081	625075	O	41009959	688889	I	2759845
615864	O	67554601	621957	O	41789563	617343	I	60327481
666545	O	59865962	667207	O	5931550	633645	I	13295497
623924	O	10431462	475479	O	72132035	684316	I	40576621
610695	O	58486828	613290	O	71495452	686247	I	68338295
686076	O	52231399	646395	O	40442543	255049	I	66217296
635513	O	31956823	667254	O	6180906	654573	I	54266467
633321	O	66660629	626909	O	68600763	617777	I	33185867
623440	O	42340985	585576	O	6146040	618062	I	64902633
685129	O	32858647	635672	O	69417270	625413	I	60878428
635367	O	32562586	619534	O	37187163	665293	I	70759880
612405	O	52288153	620026	O	5009111	635464	I	69659214
634719	O	71762671	585436	O	24869210	609393	I	67000827
689795	O	9,91E+08	353332A	O	61087815	625077	I	13715992
683581	O	64531708	490921	D	52880974	612584	I	49020676