

À

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

A/C

DIRETOR-RELATOR

AP 027/2018

PREZADO DIRETOR

O Conselho de Consumidores da Área de Concessão da ELETROPAULO – CONSELPA – apresenta suas contribuições para o processo de Audiência Pública nº 027/20187 que tem por objetivo “obter subsídios para o aprimoramento das disposições do Atendimento ao Público previstas na Resolução Normativa nº 414/2010 e complementada pelo Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição – PRODIST”, com prazo para envio de contribuições até 28 de agosto de 2018.

Considerando os objetivos da existência dos conselhos de consumidores decorrentes de mandamentos constitucionais, legislações federal e normas emanadas da ANEEL, em especial, a REN nº 451/2011 e aprimorada pela REN nº 715/2016, manifestamos o desejo de participarmos de forma efetiva do presente processo, no estrito interesse do consumidor final pela busca do equilíbrio entre nossa capacidade de pagamento e o retorno dos investimentos almejado pelos investidores no setor da distribuição de energia elétrica, razão pela qual esperamos ter nossas ponderações e contribuições analisadas, acolhidas e respondidas, dentro do princípio da razoabilidade.

Atenciosamente,

Dalva Christofolletti Paes da Silva  
Presidente do CONSELPA  
Representante Classe Poder Público

O uso dos canais digitais pelas as distribuidoras, sem imposição pelo órgão regulador, são iniciativas que já estão ocorrendo em várias concessionárias buscando acompanhar a evolução tecnológica e o uso pela maioria dos consumidores de energia elétrica. Neste cenário a ANEEL entende que deveria ser feito algo no sentido de regular essas iniciativas e ao mesmo tempo atualizar a Resolução Normativa nº 414/2010 e com isso buscar efetivamente aumentar a eficiência no atendimento e racionalização de custos operacionais.

É fato que na busca por melhor meio de comunicação com o seu consumidor as Distribuidoras estão se movimentando no sentido de escolher as melhores ferramentas que agilize a comunicação, baratear o custo e atenda à satisfação de seus consumidores de energia elétrica.

O **CONSELPA** no período de 26 de junho a 28 de agosto de 2017 enviou sua contribuição para a Consulta Pública nº 7/2017 que continha vinte e sete sugestões e posicionamento sobre essa temática.

O material disponibilizado pela ANEEL para essa audiência pública fica claro que a alteração da norma de atendimento ao público tem como objetivo:

- a. Melhorar a qualidade do atendimento disponibilizado pelas distribuidoras de energia aos seus consumidores;
- b. Implementar indicadores dos níveis de efetividade no atendimento;
- c. Contribuir para a eficiência operacional e conseqüente e incremento dos níveis de modicidade tarifária;
- d. Fortalecer o papel dos Conselhos de Consumidores;
- e. Melhorar a experiência do consumidor no atendimento;
- f. Implementar meios de monitoramento e rastreamento das demandas dos consumidores de energia.

O objetivo de fortalecer o papel dos Conselhos de Consumidores deverá ser atendido na medida que as contribuições enviadas na CP 07/2018 tenham sido efetivamente inclusas nas propostas desta AP 027/2018.

O **CONSELPA** presta a sua contribuição adotando os seguintes posicionamentos ao conjunto de informações que constam da **AP 027/2018**:

1. **Participação do Conselho** nas questões relacionadas ao atendimento ao público:

A variada gama de consumidores dispersadas nas várias classes que compõe o sistema de energia elétrica brasileira torna frágil a participação direta dos consumidores finais, nesta lógica os Conselhos de Consumidores são hoje o que mais aproxima dessa interlocução, razão pela qual quando se falar em atendimento ao público, devem ser ouvidos, porém com prazos adequados para que os segmentos que o compõe (rural, indústria, comércio, residencial e poder público) consigam levar os assuntos ao conhecimento geral lá na ponta da linha, permitindo a discussão e obtenção das sugestões e propostas que irão enriquecer o debate e as soluções de consenso, preferencialmente. Entretanto, essa condição deve ser prevista e reconhecida em normativo com forma de empoderamento do Conselho.

2. Sobre oferta de canais adicionais para atendimento e relacionamento:

Os meios obrigatórios previstos na REN 414/2010 (presencial e telefônico) realmente precisam ser ampliados e a Agência Virtual na internet é uma realidade e não deve ser mais facultativa nos termos de seu **artigo 178, §5º**. Também a disponibilidade a uma imensa maioria da população aos recursos da internet, face à dimensão continental de nosso país e a naturais diferenças regionais, **não permite** que se concentre tudo nessas agências virtuais. Há um custo para se ter acesso à internet e que muitas vezes é proibitivo para muitos consumidores.

O público das áreas rurais e dos pequenos municípios, via de regra, tem limitações quanto à qualidade e fornecimento do sinal de internet. **Não se deve abandonar o atendimento presencial.**

O correio eletrônico ou os formulários disponibilizados nos sites das distribuidoras precisam ser mais intuitivos, de fácil compreensão pelo público em geral, que tem dificuldade de entender as palavras, especialmente de cunho técnico, primar por informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa, permitindo assim preenche-los corretamente. A chamada “sopa de letras” deve sempre ser evitada.

Percebe-se que na construção das soluções de atendimento ao público pelas distribuidoras, foca-se nos seus interesses por redução de custos, e não há a humildade de consultar pelos Conselhos de Consumidores sobre qual o linguajar que mais se adequa às classes de consumidores.

O representante no Conselho tem condições de levar o tema ao seu respectivo consumidor final, mas precisa de tempo para apresentar as propostas que contribuam efetivamente para o melhor atendimento ao público.

É sempre saudável lembrar que as comunicações por *email* deveriam gozar de **certificação digital** para que tenham validade em eventual demanda judicial.

A integração dos canais disponibilizados pelas distribuidoras e o fornecimento de protocolos devem ser esclarecidos ao consumidor e as informações (protocolos) enviadas por *email* e/ou SMS (celular) ou fornecido por telefone quando não houver outro meio.

O histórico dos protocolos (com a discriminação da reclamação) também deve ser enviado ao consumidor, que dessa forma pode melhor acompanhar a quantidade de vezes que precisou do atendimento, avaliar o que não foi atendido e comprovar com isso a eficiência ou ineficiência do serviço prestado, até para que seja considerado como indicador de qualidade e compor a definição da tarifa.

A REN 414/2010, na seção III que trata da Solicitação de Informação, Serviços, Reclamação, Sugestão e Denúncia, cita em seu artigo 192 o seguinte:

**“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.”*

Face aos múltiplos canais de comunicação com a distribuidora a norma acima **não deixa claro** quanto à possibilidade de o consumidor apresentar todas as suas demandas em todos os canais disponibilizados pela distribuidora ou se, em determinados canais, poderiam ser permitidas apenas algumas demandas, a critério das empresas.

Como a integração dos canais disponibilizados pelas distribuidoras é uma proposta da AP 027/2018, o artigo acima citado deveria refletir de maneira explícita que o consumidor pode fazer sim suas solicitações ou reclamações em qualquer desses meios, até porque, nem sempre o consumidor poderá estar na condição de ter todos à sua disposição, por exemplo, não tem acesso à internet!! Como sugestão poderia o artigo assim ser modificado:

*“**Art. 192.** Os consumidores podem requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente **em qualquer dos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora, que deverão estar integrados e aptos para tal fim.**”*

O **CONSELPA** também apoia a proposta de que a ANEEL deve estabelecer um conjunto mínimo de funcionalidades para a Agência Virtual disponibilizada na internet:

- a. cópia do seu contrato;*
- b. verificação e atualização dos dados cadastrais;*
- c. informações relacionadas à fatura previstas no Módulo 11 do PRODIST;*
- d. segunda via da fatura ou código de barras para pagamento, nos termos do art. 123;*
- e. consulta de débitos;*
- f. obtenção de declaração de quitação de débitos de qualquer período solicitado dos últimos 5 (cinco) anos;*
- g. alteração de data de vencimento;*
- h. acompanhamento de protocolos, incluindo o histórico das demandas registradas nos últimos 60 (sessenta) meses;*
- i. registro de reclamação, solicitação de serviços, pedidos de informação e rescisão de seu contrato, ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da distribuidora.*

O **CONSELPA** entende que o envio de notificações aos consumidores para deva ser obrigatória para os seguintes assuntos:

- a. Interrupção do fornecimento de energia e previsão de restabelecimento;
- b. Período de leitura e impedimentos de acesso;
- c. Pagamento da fatura não detectado, sem prejuízo das notificações previstas no Capítulo XIV;
- d. Inscrição nos cadastros de proteção ao crédito;
- e. Alteração de bandeira tarifária;
- f. Alteração da tarifa; e
- g. Outras de interesses dos consumidores de **âmbito regional e/ou da área de concessão**.

### 3. Sobre exigências para os **CANAIS DIGITAIS**:

A pesquisa junto aos Conselhos de Consumidores indicou a tendência para o recebimento de comunicações provenientes da distribuidora por meio de entrega pessoal direta e o *email* comum.

Deveria ser feita uma pesquisa com base nas classes de consumo, diferenciando áreas rurais e urbanas, e o tamanho das cidades (pequena, média e grande) com base nos critérios o IBGE. Tal iniciativa daria um quadro mais realístico sobre a abrangência dos canais digitais.

O **CONSELPA** entende ser altamente recomendável a inserção de um novo artigo na REN nº 414/2010 de forma a introduzir uma norma em relação à forma de comunicação da distribuidora com o consumidor, explicitando as disposições do art. 17 do Decreto nº 6.523/2008. Assim, o consumidor deverá ser informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

### 4. Sobre **PRAZOS DE ATENDIMENTO**:

Considerando a necessidade de se estabelecer prazos não previstos na REN 414/2010, o **CONSELPA** entende ser adequado a criação de prazos específicos para os seguintes artigos:

- art. 10, reconhecimento de sazonalidade: 10 dias úteis.

art. 145, alteração de dados cadastrais: **5 dias úteis**.

art. 187, disponibilização de gravação: 5 dias úteis.

art. 204, §7º, III, período compreendido entre a ocorrência do dano e o fim do **prazo para verificação: 3 dias corridos** (muitas vezes é inviável aguardar muito tempo para que a distribuidora faça essa **verificação**, até porque tal prazo não está especificado, também é necessário contabilizar o prazo para o conserto do equipamento, assim essa verificação deve ser o mais breve possível para evitar maiores transtornos para o consumidor).

O **CONSELPA** entende que o prazo previsto no **inciso I, §1º, art.27-B** (*Informar ao interessado o resultado da análise ou reanálise do projeto após sua apresentação, com eventuais ressalvas e, ocorrendo reprovação, os respectivos motivos*) deve ser de **15 (quinze) dias**, até porque pode trazer prejuízos financeiros e atrasos nas obras e serviços que dependem do fornecimento de energia elétrica.

Cabe ainda lembrar que no artigo 32 a norma ainda prevê mais 30 (trinta) dias para a Distribuidora elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado. Em áreas rurais, por exemplo, pode comprometer uma safra ou sacrificar a produção pecuária.

Nas hipóteses de erro da Distribuidora na reanálise do projeto particular, o prazo deveria ser de no máximo **5 (cinco) dias**. A distribuidora já está com todos os dados na mão, logo não se justifica prazo tão elástico.

O prazo de 10 (dez) dias previstos no **artigo 37, IV** quando ficar caracterizado que a distribuidora não tenha informado previamente os motivos de reprovação existentes no comissionamento anterior, deveria ser de no máximo 5 (cinco) dias. Mais uma vez ressalte-se que a distribuidora já está com todos os dados na mão.

A **restituição de valores pagos** a maior na conversão do fornecimento provisório em definitivo previsto no **artigo 52**, não deve ser de 90 (noventa) dias, mas no prazo máximo de 10 (dias). Afinal a Distribuidora recebeu adiantado, detém em seus arquivos todas as informações sobre consumo da energia elétrica, logo não há razão para três meses de prazo para a devolução de eventual valor a maior.

A religação normal em área urbana prevista no **artigo 176, inciso I**, que é hoje de 24h deveria ser de no máximo 12h, excetuando-se em casos de eventos climáticos catastróficos. Hoje ficar um dia inteiro sem energia elétrica acarreta sérios prejuízos, como perda de alimentos, remédios que precisam de refrigeração, e da própria segurança física da residência.

A religação normal em área rural prevista no **artigo 176, inciso II**, que é hoje de 48h deveria ser de no máximo 12h, excetuando-se em casos de eventos climáticos catastróficos. Hoje ficar um dia inteiro sem energia elétrica acarreta sérios prejuízos, como perda de alimentos, produção agropecuária, controle da temperatura nas áreas de confinamento dos animais, remédios e vacinas, irrigação, e da própria segurança física da residência.

Os prazos acima sugeridos acreditamos serem adequados para o território paulista, porém o Brasil possui diversas realidades regionais, onde será necessário considerar as condições das vias de acesso, os eventos climáticos, as distâncias a serem percorridas, o tipo de produção industrial e agropecuária, as linhas de comunicação, a logística de abastecimento e armazenamento de equipamentos.

**Dentro desse contexto o ideal seria que cada Estado-membro tivesse seus prazos em sintonia com as suas realidades.** Pode ser a primeira vista difícil, mas não é impossível. Os próprios Conselhos de Consumidores por seus representantes de classes poderiam contribuir muito para a solução através das instituições que representam.

#### 5. Sobre **AUTOATENDIMENTO E COBRANÇA:**

O autoatendimento valendo-se dos avanços tecnológicos que viabilizam as Agências Virtuais, por exemplo, é um benefício que facilita a gestão do negócio pelas Distribuidoras, muito mais que ao consumidor final. Havendo agências presenciais em número suficiente para atender à demanda essa discussão não estaria em pauta. Fica claro que é necessário que o órgão regulador faça a inserção de um novo artigo na REN nº 414/2010 vedando a cobrança dos serviços que possam ser obtidos diretamente pelo autoatendimento do consumidor sem que haja a intervenção humana direta da distribuidora, a exemplo dos oferecidos pela internet, pelos aplicativos, pelos terminais de autoatendimento e pelo atendimento telefônico automatizado, dentre outros, além de prever a captura de ganhos operacionais da distribuidora em prol da modicidade tarifária.

Deve fazer parte da filosofia das distribuidoras tratar seus consumidores como clientes, pelos menos, é isso que a maioria coloca como missão ou visão de futuro.



6. Sobre **RELACIONAMENTO NOS CANAIS** Disponibilizados:

Pelo fato da REN n° 414/2010 não disciplinar de maneira única a forma como o consumidor, titular da unidade consumidora, pode se fazer representar junto à distribuidora. Então é adequado normatizar isso e assim disciplinar a forma de representação do consumidor junto à distribuidora para todas as situações dispostas na regulamentação e que carecem dessa norma. Nas contribuições da CP n° 07/2017 essa preocupação já apareceu, inclusive com a possibilidade da criação de um cadastro para essa finalidade.

As várias formas como consumidor entrará em contato com a distribuidora para sanar suas demandas. Assim, deve respeitar a sua vontade e aquilo que lhe é mais fácil e adequado dentro da realidade do local em que mora e exerce suas atividades. Talvez, no futuro, haja apenas um canal que satisfaça a todos, porém na realidade atual isso não é viável.

7. Sobre **ATENDIMENTO PRESENCIAL**:

No capítulo XV – Do Atendimento ao Público, o **art. 177** da REN n° 414/2010 prevê a obrigatoriedade de que as distribuidoras disponham de uma estrutura de atendimento presencial em todos os municípios com mais de 2 mil unidades consumidoras em que prestem o serviço público de distribuição de energia elétrica, evitando que o consumidor tenha que se deslocar para além dos limites de seu Município.

É importante ressaltar que para os pequenos municípios o atendimento presencial é de suma importância face as dificuldades de comunicação e acesso (transporte) da população urbana e especialmente a rural. Mesmo em município como o de São Paulo e sua região metropolitana o sinal das operadoras e de internet ou é inexistente ou é deficitária e intermitente. Ainda temos comunidades sem acesso à energia elétrica!! É uma realidade que não podemos desprezar.

Além disso, o **art. 179** prevê que as agências presenciais sejam dimensionadas 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

Já o **art. 180** estabelece os critérios para o horário de funcionamento.

É fato que o **§7° do artigo 178** da REN n° 414/2010 já prevê uma flexibilização nas regras nos casos de conurbação de municípios (onde se

verifique a unificação da malha urbana de duas ou mais cidades em consequência de seu crescimento geográfico). Mas para que isso ocorra são obrigatórios o atendimento dos seguintes requisitos:

- a) Avaliação favorável do Conselho de Consumidores;
- b) Submissão da proposta na audiência pública da revisão tarifária da distribuidora e;
- c) Aprovação da ANEEL.

Em relação ao tempo máximo de espera para atendimento presencial disposto no art. 179 da REN nº 414/2010, o **CONSELPA** sugere que haja redução de 45 (quarenta e cinco) minutos para **30 (trinta) minutos**, o que torna a regulamentação mais harmônica com o disposto nas leis estaduais e municipais que tratam do assunto.

Nas situações que coincidam com os dias de vencimento de fatura, de interrupções de caráter sistêmico e em véspera ou após feriados prolongados, que as agências se estruturam para que, naquele dia, haja um reforço de pessoal. Como muito da demanda é provocada por erros ou falta de adequada informação ao público pela gestão da distribuidora que ela arque com esses custos ou invista na melhoria do serviço prestado. **Consumidor satisfeito com o serviço prestado não precisa ir às Agências presenciais.**

O tempo de espera para ser atendido na agência deve ser similar ao que algumas agências bancárias implementam, através de controle eletrônico e senha por ordem de chegada e prioridade prevista em lei.

O **CONSELPA** entende que eventual flexibilização dos serviços prestados pelas agências presenciais deve **estar condicionada a aceitação** da população daquele município às outras formas de atendimento ao público em razão da praticidade, da eficiência do serviço prestado, da regularidade com que é executado em consonância com o índice de satisfação do cliente.

#### 8. Sobre **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**:

Olhando a REN 414/2010 em seus nove **artigos que vão do 183 ao 191**, estão as características do atendimento telefônico, como gratuidade, atendimento até o segundo toque, acesso em toda área de concessão ou permissão, estar disponível todos os dias 24 (vinte e quatro) horas por dia, implantação da Central de Teleatendimento, utilização do atendimento

automatizado, possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas, para exemplificar.

O **CONSELPA** apoia a ideia de explicitar na REN nº 414/2010 a faculdade das distribuidoras oferecerem aos consumidores a opção pelo retorno de chamadas, como forma de reduzir o tempo de espera e melhorar a satisfação, desde que o atendimento não seja emergencial e a opção pelo mecanismo seja do próprio consumidor.

O **CONSELPA** reconhece que a REN nº 414/2010 deva ser aprimorada no sentido de se incluir no “Anexo II – Relatório da Qualidade do Atendimento Telefônico” um novo campo relacionado às “**Tentativas de Chamadas**”, de forma a melhorar o monitoramento feito atualmente pelo indicador de chamadas ocupadas, bem como, que a Seção 8.5 do Módulo 8 do PRODIST também passe a estabelecer uma nova regra para o preenchimento do Anexo II, de modo a padronizar a contabilização das chamadas atendidas e abandonadas, de forma a considerar sempre o horário final da chamada. É relevante ter o **tempo médio** em que o consumidor fica aguardando ser atendido.

O **CONSELPA** também sugere que as **URA's** tenham a opção para o usuário já digitar diretamente a sequência de números que o levará ao serviço desejado e para facilitar isso que seja elaborado um *folder* com essa informação, evitando ter que ficar acessando vários submenus até alcançar o ponto desejado. Isso agiliza a comunicação, diminui o tempo que o usuário fica digitando número a número após ouvir a voz digitalizada (e chata!) da URA. Para exemplificar: desejo tratar sobre fatura com valor incorreto, faço a ligação e depois digito diretamente a sequência 146.

## 9. Sobre **ATENDIMENTO DE SERVIÇOS**:

A REN 414/2010 prevê o agendamento para a realização de ações entre a distribuidora e o consumidor nos seguintes artigos:

art. 129, §8º: avaliação técnica de equipamentos;

art. 137, §1º: aferição de medidores;

art. 206, §6º: verificação nos processos de ressarcimento de danos.

O Consumidor, via de regra, não tem flexibilidade no seu horário, principalmente se for assalariado, assim a estipulação de agendamento do prazo pelos consumidores, ainda que dentro de certos limites, será bem-vinda e o oferecimento de horários com a possibilidade de escolha do período matutino

ou vespertino ajuda em muito o planejamento do afastamento do serviço junto ao empregador.

O **CONSELPA** entende ser positivo a introdução de norma na REN n° 414/2010 para estabelecer o agendamento de serviços, contemplando, principalmente as seguintes medidas:

- a. Comunicação prévia da distribuidora do dia/turno (manhã, tarde, noite) em que os serviços serão realizados, dentro dos prazos regulamentares e **compatíveis com a urgência que o caso necessite;**
- b. Oferecimento ao consumidor da possibilidade de escolha dentre os prazos/turnos disponíveis;
- c. Possibilidade de oferecimento ao consumidor do agendamento para prazos superiores aos regulamentados.

#### 10. Sobre **OUTRAS CONTRIBUIÇÕES:**

O **CONSELPA** entende que é viável a proposta de incluir no art. 27 um novo parágrafo (§11), incorporando a previsão existente no art. 9° do Decreto n° 9.094/2017, que trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e veda a exigência de reconhecimento de firma e autenticação de documentos, salvo se existir dúvida fundada.

O **CONSELPA** vê como positivo, para maior clareza, precisão e ordem lógica dos regulamentos, a criação de um novo capítulo na REN n° 414/2010, de modo a explicitar os direitos dos consumidores em relação à qualidade do serviço público de distribuição, inclusive em relação à qualidade do produto e à qualidade do serviço (continuidade). Essa alteração também deve ser refletida na REN n° 395/2009, que disciplina a estrutura do PRODIST.

O **CONSELPA** entende ser adequado que conste expressamente das Condições Gerais de Fornecimento da obrigatoriedade de realização pelas distribuidoras de pesquisas de opinião pública, no mínimo anualmente, com vistas a coletar dados sobre a satisfação dos consumidores (**das classes rural, industrial, residencial, comercial e poder público**), disponibilizando os dados para a ANEEL e Conselho de Consumidores, que deveria encaminhar instruções para as distribuidoras realizarem a pesquisa, a exemplo de critérios amostrais e perguntas mínimas a serem feitas aos consumidores, **considerando as propostas advindas dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica.**

O **CONSELPA** concorda que as alterações no regulamento sejam implantadas nos seguintes prazos:

a) em até 1 (um) ano:

- ✓ para implantação da CTA nas distribuidoras com menos de 60.000 unidades consumidoras;
- ✓ implantação do atendimento pela internet (art. 177-B, III);
  
- ✓ para adequação aos novos Anexos I, II e III (Módulo 8 do PRODIST) e envio dos relatórios à ANEEL;
- ✓ novo prazo para armazenamento das gravações (art. 187, §1º)

b) em até 180 (cento e oitenta) dias para as demais alterações.

**REITERAMOS AS PONDERAÇÕES ENCAMINHADAS PELO CONSELPA NO ÂMBITO DA CP 07/2017:**

- 1) O **CONSELPA** reforça sua posição no sentido de que o e-mail e a agência virtual não sejam as únicas opções do consumidor e que não haja desestímulo ao uso dos demais meios de atendimento ao público, que se constitua numa opção em função da evolução tecnológica e acessibilidade. Também não seja esquecida a dificuldade apresentada pelos consumidores da área rural, cuja falta desse serviço nessas regiões faz com que o sistema tradicional ainda ser necessário. Deve ser reforçado o treinamento adequado para atender o público rural que ainda hoje encontra-se extremamente deficitário.
- 2) O **CONSELPA** entende que, considerando a possibilidade de automatização do banco de dados já existente para gerenciamento interno da distribuidora e o uso das tecnologias de informação atuais, todas as funcionalidades devem ser disponibilizadas no ambiente virtual. Não deixando de reforçar a necessidade de diferenciar os públicos das áreas urbanas e rural já que as funcionalidades devem se adaptar às dificuldades de comunicação em especial à linguagem utilizada face à cultura local, como já dito anteriormente.
- 3) Respeitando os limites legais das consequências do inadimplemento, o **CONSELPA** entende que seja importante informar o consumidor antes do vencimento da fatura seguinte.

Para o Conselho a distribuidora deve manter o consumidor cadastrado informado também das situações de falta de energia (interrupções programadas) e principalmente com previsões de retorno de eventuais faltas de energia, conforme as sugestões acima para agendamento na prestação do serviço.

- 4) Para o **CONSELPA**, a facilidade de automação já permite a concessionária disponibilizar essa informação, ou seja, a exigência de monitoramento e rastreabilidade das mensagens enviadas por todos os meios eletrônicos a qualquer tempo nos canais virtuais. As áreas rurais historicamente e ainda nos dias atuais ainda sofre com as dificuldades de comunicação, a possibilidade de disponibilizar outros locais presenciais para que esse público possa ir solucionar suas demandas junto às concessionárias é alternativa que não se pode descartar. Convênios com os sindicatos rurais ou associações e cooperativas rurais para acesso presencial pode ser uma solução mais rápida, já que essas estruturas estão prontas e o produtor rural as acessam normalmente para outras finalidades. Seria um serviço a mais para essas entidades.
- 5) Para o **CONSELPA** a adequação e padronização dos prazos dispostos na REN nº 414/2010, privilegiando a adoção de prazos em dias úteis, via de regra, é aceitável, mas considerar as diferenças das diversas regiões do país, flexibilizando em função de faixas por períodos, considerando as dificuldades de acesso aos locais.
- 6) O **CONSELPA** entende que o envio de correspondência impressa ainda se faz necessária, porque a qualidade do sinal de telefonia ou de internet está longe do ideal ou inexistente em muitas regiões, como acima citado. Corre-se o risco de atrasos em prejuízo do consumidor. Deve-se estimular a adoção pelos canais digitais, mas não impor uma redução que depende de outros órgãos para funcionar bem. Se um dos sistemas não funcionar adequadamente, a quem o consumidor vai atribuir a responsabilidade?  
O jogo do “empurra-empurra” é bem característico entre os gestores públicos e os que trabalham com serviços decorrentes de concessões e privatizações.
- 7) O **CONSELPA** mantém o entendimento de que na eventual implantação do cadastro de família ou dos usuários da unidade consumidora, este poderia ser utilizado pela distribuidora para restringir a alteração da titularidade em situações de inadimplemento.

- 8) O **CONSELPA** concorda que os critérios para o dimensionamento do atendimento presencial da REN nº 414/2010 possam ser revistos, os quais poderiam levar em conta a renda per capita, IDH, agrupamentos microrregionais como as regiões com baixa densidade populacional e que historicamente sejam desprovidos dos benefícios que gozam as áreas urbanizadas e dotadas das infraestruturas adequadas para locomoção e facilidades de comunicação, estudar a possibilidade de disponibilizar outros locais presenciais para que o público possa ir e solucionar suas demandas junto às concessionárias, como por exemplo, firmar convênios com os sindicatos rurais ou associações e cooperativas rurais e comerciais para acesso presencial.
- 9) O CONSELPA que os agendamentos dos serviços devam ser gratuitos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A energia elétrica impulsiona o crescimento do país, empresta qualidade de vida à população brasileira e seu uso parcimonioso deve fazer parte de nossa cultura.

O Atendimento ao Público com qualidade e rapidez deve ser antes de mais nada um compromisso das distribuidoras para com o seu consumidor de energia elétrica e muito menos uma imposição legal. O avanço tecnológico irá contribuir com esse objetivo desde que esteja ao alcance de todos.

Esperamos que, dada a relevância do assunto, sejamos ouvidos e nossas proposta encampadas na análise final por parte do órgão regulador.

Dalva Christofolletti Paes da Silva  
Presidente do CONSELPA  
Representante Classe Poder Público