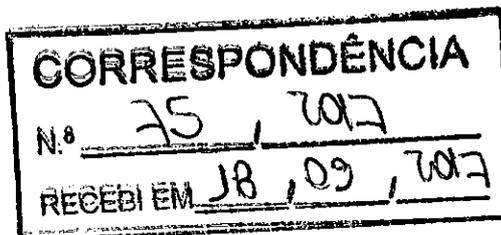




Ofício n° 785/2017-SMA/ANEEL

Em 11 de setembro de 2017.

Ao Senhor
Wilson dos Santos
Presidente
Câmara Municipal de Itaquaquecetuba
Itaquaquecetuba – SP



Assunto: Documento SIC n° 48513.031729/2016-00 – Qualidade do Fornecimento

Senhor Presidente,

1. Fazemos referência ao o Ofício n° 149/2016/DSP, através do qual foram solicitadas providências a respeito da qualidade do fornecimento a localidades do município por parte da distribuidora EDP Bandeirantes.
2. A fim de obter subsídios para a análise da questão, a SMA questionou a distribuidora sobre o tema através do Ofício n° 20/2017-SMA/ANEEL.
3. A concessionária informou, em sua resposta, as ações executadas e previstas para a melhoria da qualidade do fornecimento à localidade, dentre as quais se destacam inspeções e substituição de equipamentos.
4. Esclarecemos que eventuais faltas no fornecimento de energia elétrica têm seus limites estabelecidos, tanto em relação à frequência quanto à duração das interrupções, numa unidade consumidora ou no conjunto ao qual ela pertence. Para regulamentar a questão, os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, aprovados pela Resolução n° 345/2008 e alterados pela Resolução n° 395/2009, definem, em seu Módulo 8, os indicadores de continuidade do serviço prestado, a serem observados pelas distribuidoras, com base em indicadores específicos, denominados DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), referentes a cada conjunto (região) considerado. Por meio do DEC/FEC, que são índices gerais, é possível verificar a situação da continuidade do serviço prestado pela distribuidora.
5. O Módulo 8 do PRODIST define, ainda, os indicadores individuais DIC (Duração de Interrupção por Unidade Consumidora), FIC (Frequência de Interrupção por Unidade Consumidora), DMIC (Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora) e DICRI (Duração da Interrupção Ocorrida em Dia Crítico por Unidade Consumidora ou Ponto de Conexão). Estes indicadores informam, respectivamente, o tempo, o número de vezes, o tempo máximo que uma unidade consumidora ficou sem energia elétrica durante um período (mês, trimestre ou ano) e o tempo máximo que uma unidade consumidora ficou sem energia elétrica durante um período considerado crítico.

DAG - 48513-031729-2016-00 - Qualidade do Fornecimento - Bandeirantes x Camara Itaquaquecetuba - OF resposta



ASSINADO DIGITALMENTE POR ANDRE RUE

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 5EB8F8FE0041059D CONSULTE EM <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.as>



P.2 do Ofício nº 785/2017-SMA/ANEEL, de 11 de setembro de 2017

6. As distribuidoras são obrigadas a informar, na fatura de energia elétrica, os valores mensais de DIC, FIC, DMIC e DICRI verificados na última apuração, os quais permitem ao consumidor o acompanhamento dos limites de continuidade do fornecimento de energia elétrica estabelecidos para sua unidade consumidora. Na hipótese de ter havido a ultrapassagem dos limites, o consumidor receberá, a título de compensação, um crédito na fatura de energia elétrica do mês subsequente ao da apuração, no valor referente ao indicador que apresentar a maior violação. As fórmulas detalhadas para o cálculo da compensação encontram-se no item 5.11.4 da Seção 8.2 do Módulo 8 do PRODIST.
7. Em caso de dúvida quanto à violação dos limites dos indicadores individuais (DIC/FIC/DMIC/DICRI), o consumidor poderá solicitar a apuração dos mesmos à distribuidora, a qual deverá informar, por escrito, os referidos indicadores individuais, no prazo máximo de 30 (trinta) dias. Os critérios de apuração e os limites para esses indicadores estão regulamentados no módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição – PRODIST, disponível na página da ANEEL na Internet, na área “Informações Técnicas – Distribuição de Energia Elétrica”. Havendo transgressão dos limites previstos, a concessionária estará sujeita a penalizações por parte da fiscalização da ANEEL, sem prejuízo do pagamento de compensações financeiras aos consumidores, conforme previsto no PRODIST.
8. Referente aos procedimentos para registro do pedido de ressarcimento de danos em equipamentos eletroeletrônicos causados em decorrência de má qualidade no fornecimento de energia elétrica, o consumidor afetado deverá registrar, na distribuidora, em até noventa dias corridos, a contar da data provável da ocorrência, o pedido de ressarcimento de danos elétricos, conforme previsto no art. 204 da Resolução Normativa nº 414, de 9 de Setembro 2010. A partir de tal registro, a distribuidora terá o prazo de até dez dias corridos para inspecionar e vistoriar o(s) equipamento(s) danificado(s). Quando o(s) equipamento(s) supostamente danificado(s) for(em) utilizado(s) para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, o prazo para inspeção e vistoria é de 1 (um) dia útil.
9. Algumas distribuidoras, visando abreviar o prazo para inspeção e agilizar a solução de tais questões, têm utilizado os serviços de assistências técnicas autorizadas, para as quais os consumidores são orientados a levar os equipamentos para exame dos componentes danificados.
10. Em seguida, a distribuidora analisará o pedido tecnicamente, posicionando-se quanto ao pleito no prazo máximo de quinze dias corridos, contado a partir da data da vistoria ou, na falta desta, a partir da data do pedido de ressarcimento, devendo informar ao consumidor, por escrito, sobre o deferimento ou não do seu pedido, conforme disposto no art. 207 da Resolução Normativa nº 414. Vale ressaltar que esse prazo ficará suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor, desde que tal pendência tenha sido informada por escrito.
11. No caso de deferimento, a distribuidora pode efetuar o ressarcimento por meio de pagamento em moeda corrente ou, ainda, providenciar o conserto ou a substituição do equipamento danificado, em até vinte dias corridos após o vencimento do prazo disposto no art. 207.





P.3 do Ofício nº 785/2017-SMA/ANEEL, de 11 de setembro de 2017

12. Ressaltamos que a competência da ANEEL e das agências estaduais conveniadas se restringe à análise dos danos elétricos, conforme definido na Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro 2010, art. 203. Assim, caso o consumidor ou a Prefeitura deseje solicitar ressarcimento por danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes, poderá procurar os órgãos de defesa do consumidor ou o Poder Judiciário.

13. Mais informações sobre os dispositivos legais referidos podem ser obtidas na página eletrônica da ANEEL, na internet (www.aneel.gov.br).

14. Finalizando, colocamo-nos à disposição para novos esclarecimentos que sejam necessários.

Atenciosamente,

ANDRÉ RUELLI

Superintendente de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública

DAG - 48513-031729-2016-00 - Qualidade do Fornecimento - Bandeirantes x Camara Itaquaquecetuba - OF resposta



ASSINADO DIGITALMENTE POR ANDRE RUELLI

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 5EB8F8FE0041059D CONSULTE EM <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>