

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 878, DE 24 DE MARÇO DE 2020

Medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de coronavírus (COVID-19).

[Voto](#)

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com a deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto na Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020; no Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020; no Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020; no Decreto nº 10.288, de 22 de março de 2020; na Portaria nº 117/GM do Ministério de Minas e Energia, de 18 de março de 2020; na Portaria nº 335 do Ministério da Cidadania, de 20 de março de 2020; na Portaria MS nº 454, de 20 de março de 2020; na Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010, e o que consta do Processo nº 48500.001841/2020-81, resolve:

Art. 1º Estabelecer as medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de coronavírus (COVID-19).

Parágrafo único. As medidas previstas nesta Resolução poderão ser reavaliadas a qualquer tempo.

Art. 2º Fica vedada a suspensão de fornecimento por inadimplemento de unidades consumidoras:

I - relacionadas ao fornecimento de energia aos serviços e atividades considerados essenciais, de que tratam o Decreto nº 10.282, de 2020, o Decreto nº 10.288, de 2020 e o art. 11 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010;

II - onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;

III - residenciais assim qualificadas:

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

IV - das unidades consumidoras em que a distribuidora suspender o envio de fatura impressa sem a anuência do consumidor; e

V - nos locais em que não houver postos de arrecadação em funcionamento, o que inclui instituições financeiras, lotéricas, unidades comerciais conveniadas, entre outras, ou em que for restringida a circulação das pessoas por ato do poder público competente.

§ 1º A vedação à suspensão do fornecimento de que tratam os incisos IV e V do *caput* não se aplica aos casos de cancelamento voluntário do débito automático ou de outras formas de pagamento automático até então vigentes.

§ 2º Caracteriza-se como anuência tácita pela não entrega mensal da fatura impressa e recebimento por outros canais, afastando a vedação à suspensão do fornecimento prevista no inciso IV do *caput*, as seguintes situações:

I - pagamento de duas faturas consecutivas, devendo a distribuidora incluir notificação específica e em destaque quanto à anuência tácita nas duas faturas subsequentes ao segundo pagamento;

II – consentimento dado mediante resposta em SMS, via unidade de resposta audível – URA, chamadas telefônicas ativas, entre outras medidas assemelhadas que permitam auditoria.

§ 3º Nos casos de que tratam os incisos IV e V do *caput*, é vedada a imposição de multa e juros de mora previstos no art. 126 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010, em caso de inadimplemento.

§ 4º A vedação à suspensão do fornecimento não impede demais medidas admitidas pela legislação para a cobranças dos débitos, a partir do vencimento.

Art. 3º Fica suspenso o cancelamento do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica, de que trata o inciso II do art. 53-X da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010.

§ 1º O reinício da repercussão na Tarifa Social de Energia Elétrica será realizado de acordo com as disposições do Ministério da Cidadania.

§ 2º O reembolso da Diferença Mensal de Receita – DMR em virtude da aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE, de que trata a Resolução Normativa nº [472](#), de 2012, poderá ser realizado, excepcionalmente, pela utilização do último valor homologado pela ANEEL nos casos de não envio pela distribuidora ou de impossibilidade de a ANEEL realizar a nova homologação.

Art. 4º Ficam isentas do faturamento complementar, de que trata o art. 105 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, as unidades consumidoras que não registrarem o mínimo de três valores de demanda iguais ou superiores às contratadas, durante a vigência desta Resolução.

Art. 5º As distribuidoras devem adotar as seguintes providências:

I - priorizar os atendimentos de urgência e emergência, o restabelecimento do serviço em caso de interrupção ou de suspensão por inadimplemento, os pedidos de ligação ou aumento de carga para locais de tratamento da população e os que não necessitem de obras para efetivação;

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

III - preservar e priorizar o fornecimento de energia aos serviços e atividades considerados essenciais, de que tratam o Decreto nº 10.282, de 2020, o Decreto nº 10.288, de 2020 e o art. 11 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010;

IV - elaborar plano de contingência específico para o atendimento de unidades médicas e hospitalares e de locais utilizados para o tratamento da população, incluindo a verificação de disponibilidade e testes de funcionamento de unidades de geração ou a possibilidade de remanejamento da carga;

V - intensificar a utilização da unidade de resposta audível – URA e outros meios automáticos de atendimento para o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, dispensada a opção de atendimento humano de que trata o inciso II, parágrafo único, do art. 185 da Resolução Normativa nº 414, de 2010;

VI - priorizar a adesão ao serviço público Consumidor.gov.br e disponibilizar canais adicionais de atendimento;

VII - promover, quando necessário, campanhas para:

a) identificar e cadastrar unidades consumidoras onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica; e

b) incentivar o recebimento de fatura eletrônica e a adoção do pagamento automático da fatura por meio de débito em conta corrente ou outra forma;

Art. 6º Declarar que as distribuidoras podem adotar as seguintes disposições:

I - realização de leitura em intervalos diferentes ou não realização da leitura, conforme tratam o inciso IV do art. 85 e o art. 111 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010, com a realização do faturamento pela média aritmética, observados os §§ 1º e 2º.

II - não compensação ao consumidor pela violação dos prazos dos serviços comerciais, de que trata o inciso VI do art. 153 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010;

III - não ressarcimento de danos decorrentes de interrupção associada à calamidade pública, de que trata o inciso VI do art. 210 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010;

IV - suspensão da contagem do prazo nonagesimal para a suspensão do fornecimento, de que trata o §2º do art. 172 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010;

V - retirada e mudança de um equipamento de medição para uma nova unidade consumidora em caso de indisponibilidade de equipamentos de medição, observados o art. 90 e o § 5º do art. 73 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010;

VI - realização de acúmulo da cobrança de múltiplos ciclos de faturamento em casos de faturas de baixo valor, de que trata a Resolução Normativa nº 863, de 10 de dezembro de 2019;

§ 1º A distribuidora deve disponibilizar meios para que o consumidor informe a autoleitura do medidor, em alternativa à realização do faturamento pela média de que trata o art. 111 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, e a Resolução Normativa nº [863](#), de 2019;

§ 2º Na aplicação do § 1º para as classes não residenciais, em caso de não realização de leitura, a não disponibilização de meios para que o consumidor informe a autoleitura implicará em faturamento pelo custo de disponibilidade e, quando cabível, pela demanda mínima faturável.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - adequação do Sistema de Medição para Faturamento;

II - inspeção lógica; e

III - coleta de dados de medição.

Art. 9º Eventuais atrasos na entrega de informações ou relatórios poderão ser justificados, em caso de análise e fiscalização da Agência, observadas ainda as instruções da área responsável pela gestão e recebimento dos dados.

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

ANDRÉ PEPITONE DA NÓBREGA

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 24.03.2020, seção 1, p. 67, v. 158, n. 58.