



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
MESTRADO PROFISSIONALIZANTE

Ferramentas da Qualidade para a melhoria dos serviços prestados:
Uma aplicação na CELPE no período 2002-2003

Dissertação submetida à UFPE
Modalidade Mestrado Profissionalizante por

Paulo Fernando de Miranda Medeiros

ORIENTADORA: Denise Dumke de Medeiros, Docteur

Recife, Agosto de 2004.

Medeiros, Paulo Fernando de Miranda

Ferramentas da qualidade para a melhoria dos serviços prestados : uma aplicação na CELPE no período 2002-2003 / Paulo Fernando de Miranda Medeiros. - Recife : O Autor, 2004.

vii, 85 folhas : il., tab., gráf.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Pernambuco. CTG, 2004.

Inclui bibliografia e anexos.

1. Engenharia de Produção - Qualidade de serviços. 2. Ferramentas da qualidade - Conceitos, avaliação e aplicações práticas. 3. Planejamento estratégico - Abordagens motivacionais. I. Título.

658.563
658.562

CDU (2.ed.)
CDD (21.ed.)

UFPE
BC2004-523



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE
MESTRADO PROFISSIONALIZANTE DE

PAULO FERNANDO DE MIRANDA MEDEIROS

*"FERRAMENTAS DA QUALIDADE PARA A MELHORIA DOS SERVIÇOS
PRESTADOS: UMA APLICAÇÃO NA CELPE NO PERÍODO 2002 – 2003"*

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: GERÊNCIA DA PRODUÇÃO

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a presidência do primeiro, considera o aluno PAULO FERNANDO DE MIRANDA MEDEIROS **APROVADO**.

Recife, 05 de agosto de 2004.


Profa. DENISE DUMKE DE MEDEIROS, Doutor (UFPE)


Prof. ABRAHAM BENZAQUEN SICSÚ, Doutor (UFPE)


Prof. MANOEL AFONSO DE CARVALHO JÚNIOR, PhD (UFPE)

RESUMO

A dissertação foi desenvolvida na área de qualidade nos serviços, com enfoque na Companhia Energética de Pernambuco – CELPE, com o objetivo de analisar a eficácia do modelo adotado para a empresa e se este modelo é adequado para a melhora da satisfação do cliente. Para tanto, foi apresentado um panorama na qual a companhia estava inserida em sua área de concessão e em relação ao setor elétrico brasileiro, destacando as principais dificuldades encontradas e os caminhos a serem seguidos no sentido de eliminar os problemas existentes. A partir deste panorama foi definido o objetivo geral desta dissertação: viabilizar uma solução para essa problemática, com a demonstração de que a utilização de Ferramentas da Qualidade, orientada conforme modelo de objetivos empresariais e setoriais agregados, pode trazer ganhos de eficiência e competitividade a qualquer empresa. Posteriormente, foi apresentada a fundamentação teórica dos assuntos que deram embasamento para o alcance dos objetivos propostos neste trabalho de dissertação, enfatizando temas, principalmente, relacionados a qualidade dos serviços. Finalmente, foi apresentada a metodologia para o desenvolvimento do trabalho, que resultou em um modelo de indicadores de qualidade para medir a eficácia da gestão implementada, e o conseqüente aumento da satisfação do cliente, medido através de organismo imparcial e, realizando o comparativo de *benchmarking* com as outras companhias do setor.

ABSTRACT

The dissertation was developed in the area of quality in services with approach in the Energy Company of Pernambuco – CELPE, objecting analyzing the effectiveness of the adopted model for the company and if the model is adjusted for the improvement of the customer's satisfaction. In the panorama presented the company was included in it's area of electric energy concession, inside Brazilian electric sector, pointing the main found difficulties and the ways for developing solutions for detected problems. From the panorama this dissertation's general objective was defined: find solutions for these matters, showing that "Tools of Quality", guided as enterprise's and sectorial's aggregate's objectives, can offer efficiency and competitiveness profits to any company. Afterwards, the theoretical recital of the subjects that based the reach of the proposal objectives of this work emphasizing themes mainly related to the qualities of the services, was presented. Finally, the methodology for work's development that resulted in a model of quality indicatives to measure the effectiveness of the implemented management, and the consequent improvement of the customer's satisfaction, measured by impartial organism was comparing the benchmarking between companies of the sector.

SUMÁRIO

1. Introdução	1
1.1 Histórico	1
1.2 Objetivos	6
1.3 Estrutura do Trabalho	7
2. A situação da CELPE quanto aos serviços prestados	8
2.1 Justificativa	8
2.2 Base conceitual	13
2.2.1 Planejamento Estratégico	13
2.2.1.1 Objetivos e Metas	13
2.2.1.2 Análise DAFO	16
2.2.1.3 BSC – Balance Scorecard	16
2.2.2 Qualidade	18
2.2.2.1 Qualidade nos Serviços	21
2.2.3 Padronização e kaizen	25
2.2.4 Ferramentas da Qualidade	26
2.2.4.1 Diagrama de Causa e Efeito	28
2.2.4.2 Histograma	30
2.2.4.3 Gráfico de Controle	32
2.2.4.4 Folhas de Checagem	33
2.2.4.5 Gráfico de Pareto	34
2.2.4.6 Fluxograma	36
2.2.4.7 Diagrama de Dispersão	37
2.2.5 Abordagens Motivacionais da Qualidade	38
2.3 Conclusões deste Capítulo	40
3. Aplicação da Análise DAFO na Gestão da Qualidade na Celpe	41
3.1 Metodologia Desenvolvida	42
3.1.1 Aplicação do DAFO	42
3.1.2 Planos de Ação decorrente da análise DAFO	47
3.1.3 Padronização e kaisen	53
3.2. Conclusão do Capítulo	67
4. Resultados Atingidos	68
4.1 Objetivos Empresariais	68
4.1.1 Ligação de Novos Clientes	69
4.1.2 Religação de Clientes	70
4.1.3 Pedidos de Indenização de Clientes	71
4.1.4 Clientes não Lidos	72
4.1.5 Contas Canceladas	73
4.2 Resultados ABRADÉE	74
4.3 Conclusão do Capítulo	81
5. Conclusão	82
Referências bibliográficas	
ANEXO I - Contrato de Concessão da CELPE	
ANEXO II - Resolução ANEEL 456/00	

LISTA DE FIGURAS

1.1	Evolução do Faturamento Anual da CELPE	5
2.1	Organograma da CELPE	8
2.2	MWh consumidos e MWh previsto ao final do ano 2000	10
2.3	Exemplo de Meta estabelecida após DAFO	15
2.4	Etapas do BSC	17
2.5	Padronização e kaisen	25
2.6	Exemplo genérico de Diagrama de Causa e Efeito	30
2.7	Exemplo de Curva de Distribuição Normal	30
2.8	Exemplo de Curva de Distribuição não Normal	31
2.9	Exemplo de Histograma	32
2.10	Exemplo de Gráfico de Controle por Variáveis	33
2.11	Exemplo de Folha de Checagem	34
2.12	Exemplo de Gráfico de Pareto	35
2.13	Elementos do Fluxograma	36
2.14	Exemplos de Diagrama de Dispersão	37
3.1	Evolução do modelo de implementação seqüenciada da Gestão na CELPE	41
3.2	Evolução da estrutura executiva	48
3.3	Fluxograma do Processo de ligação nova no sistema de BT	56,57,58
3.4	Fluxograma do Processo de religação de clientes	59
3.5	Fluxograma do Processo de indenização de danos	61
3.6	Fluxograma do Processo de execução de leituras	64
3.7	Fluxograma do Processo de execução de entrega de contas	65
4.1	Ligações de clientes no prazo	69
4.2	Religações de clientes no prazo	70
4.3	Pedidos de indenização de clientes no prazo	71
4.4	Clientes não lidos	72
4.5	Contas canceladas	73
4.6	IAC do Prêmio ABRADDEE	76
4.7	IDAR do Prêmio ABRADDEE	77
4.8	IDAT do Prêmio ABRADDEE	77
4.9	ISQP do Prêmio ABRADDEE	78
4.10	ISCP do Prêmio ABRADDEE	78
4.11	ISC do Prêmio ABRADDEE	79
4.12	ISG do Prêmio ABRADDEE	79
4.13	IESC do Prêmio ABRADDEE	80
4.14	IIC do Prêmio ABRADDEE	80

LISTA DE TABELAS

1.1	Evolução da área executiva	5
2.1	Número de clientes ao ano	9
2.2	MWh consumidos	10
2.3	Prazos de serviços	11
2.4	Valores para “K”	31
3.1	Processos a serem estudados	42,43
3.2	DAFO Ligação de novos clientes	44,45
3.3	DAFO Religação de clientes	45
3.4	DAFO Pedidos de Indenização de danos	46
3.5	DAFO Leitura e Entrega de contas	46,47
3.6	PASNL – Ligação de novos clientes no prazo	49
3.7	RAP – Religação de clientes no prazo	50
3.8	PIP – Responder a pedidos de indenização no prazo	51
3.9	CNL – Aumentar clientes lidos	52
3.10	ICC – Diminuir número de contas canceladas	52
3.11	Descrição das atividades do processo de ligação em BT	54,55
3.12	Descrição das atividades do processo de religação	58,59
3.13	Descrição das atividades do processo de indenização de danos	60
3.14	Descrição das atividades de Leitura	62,63
3.15	Descrição das atividades de entrega de contas	63
4.1	Detalhamento dos índices do Prêmio ABRADÉE	75

1. INTRODUÇÃO

A distribuição de energia elétrica é, no Brasil explorada através de concessão federal, a concessão de serviço público é a condição onde o estado deixa que outra entidade que não seja ela explore determinado serviço, sem que para isto perca o patrimônio da concessão. No Brasil esta concessão é regulada pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, agência esta que fiscaliza a correta exploração do serviço, conferindo as aplicações das tarifas regulamentadas, o cumprimento dos prazos estabelecidos. Nos casos onde isto não ocorre, as concessionárias são autuadas com pesadas multas financeiras, perdas de receita por aplicação de regras de funcionamento e no caso extremo de reincidência, a perda da concessão para a União.

Caso a CELPE – Companhia Energética de Pernambuco continuasse a tratar os seus processos da mesma forma como passivamente acompanhava em sua versão anterior estatal, correria o risco de ter graves prejuízos de imagem, financeiro e em último caso os acionistas da empresa correriam o risco de perder o dinheiro investido na compra da concessão, devido às penalidades impostas pelo órgão.

Neste sentido a CELPE passa por uma reformulação em seus métodos de trabalho, conjugando um alto investimento em novas tecnologias à implantação de estratégias de ação com o uso de Ferramentas de Qualidade, a fim de diminuir a perda de modo geral e principalmente minimizar a exposição da empresa às penalidades oriundas da ANEEL.

O objetivo deste trabalho é viabilizar uma solução para essa problemática, com a demonstração de que a utilização de Ferramentas da Qualidade, orientada conforme modelo de objetivos empresariais e setoriais agregados, pode trazer ganhos de eficiência e competitividade a qualquer empresa. E que na CELPE, esta implantação deve proporcionar ganho considerável à organização, aos clientes, aos funcionários, aos acionistas, e a sociedade em geral.

1.1 Histórico

A atividade de distribuição de energia elétrica no Brasil, conforme conhecemos hoje, foi iniciada em meados da década de 1950 sob o modelo de concessão federal do direito de exploração do serviço de distribuição à sociedade.

Em geral foram criadas empresas de âmbito estadual, que faziam a exploração do serviço mediante regras estabelecidas pelo Ministério das Minas e Energia - MME do

Governo Federal, através da autarquia DNAEE – Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica.

A Companhia Energética de Pernambuco - CELPE foi criada em 1965 – como prestadora de serviço público de distribuição de energia elétrica, no estado de Pernambuco-Brasil, sucedendo o DAE – Departamento de Águas e Energia Elétrica em municípios do interior e a Pernambuco Tramways & CO., na região metropolitana e monopolizando em sua concessão a distribuição de energia elétrica no estado de Pernambuco – Brasil.

A concessão é uma permissão de uso de riqueza a ser explorada, que o responsável por sua vez tem a obrigação de mantê-la, e extendê-la ao maior número de pessoas num processo de universalizar o serviço para toda a sociedade ao longo do tempo, no caso da distribuição de energia elétrica, o responsável tem por obrigação de manter o sistema elétrico de sua responsabilidade conforme normas técnicas estabelecidas pelo poder concedente, proporcionando o serviço a sociedade.

Inicialmente a CELPE como as outras distribuidoras, era uma empresa de economia mista onde o governo estadual possuía a quase totalidade das ações, não todas, o que permitia a agilidade não possível em uma empresa totalmente estatal, porém tendo acesso às linhas de financiamento especiais para desenvolvimento da região custeada pelo próprio Governo Federal através da SUDENE – Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste.

Na década de 1980, no entanto, este modelo começou a ruir em virtude da falta de investimentos e dessa maneira foi iniciado o processo de reestruturação do setor elétrico. O modelo do setor elétrico estabelecido naquela ocasião deve sofrer novamente modificações com a entrada do novo governo federal em 2003. Espera-se, no entanto, que sejam definidas regras claras, para a volta dos investimentos privados necessária à expansão do sistema elétrico como um todo.

Na época estatal que durou até o ano 2000, a CELPE era gerida pelo Governo do Estado de Pernambuco, e durante todo este tempo foi desenvolvido um papel social importante para o desenvolvimento do estado, sob forma de eletrificação rural nas regiões menos favorecidas, logo percebida pelos políticos e tendo sido alvo de diversas disputas entre políticos pelos recursos destinados a este fim.

A situação da CELPE em relação a outras prestadoras de serviço público estaduais sempre foi de destaque. Pode-se verificar isto pelo fato de que no ano de 1997 ela foi eleita a melhor prestadora de serviços públicos em pesquisa feita pelo Governo do Estado, porém as comparações eram com empresas de outros setores que não a distribuição de energia.

O comparativo entre empresas do setor iniciou-se após a privatização, porém a imagem da empresa era de vanguarda nas novas tecnologias empregadas, nos controles e na qualidade dos seus serviços, imagem esta que foi sendo desgastada gradativamente com a crescente interferência política na companhia.

Além disto, é interessante ressaltar que antes da reestruturação do modelo do setor elétrico, já havia um mecanismo de compensação onde todas as empresas do setor contribuía entre si de forma que as companhias melhor administradas encobriam as empresas deficitárias. Com a reestruturação do setor nos anos 1990, as tarifas de energia foram desqualizadas e esta reserva setorial levou muitas empresas a uma situação de insolvência. A CELPE neste episódio reagiu positivamente às mudanças, pois foi considerada uma empresa viável, e desde então as tarifas de energia da CELPE se tornaram uma das mais baixas do país em comparação à outras companhias.

Em Pernambuco, estado onde a CELPE é a concessionária de distribuição de energia, já na década de 1900 era um dos poucos estados da federação a ter mais de 90% dos domicílios eletrificados, este panorama continuou presente até os dias atuais em decorrência da decisão do governo estadual que na ocasião da venda da concessão inseriu uma cláusula na qual obrigou o comprador a destinar 2% da receita líquida anual da companhia em obras de cunho social, ou seja, eletrificação rural e urbana para população carente.

Ainda no período estatal, a empresa sofria intervenções políticas sobre duas formas gerenciais. A princípio, quando mudava a orientação política, sob forma de mudança de governadores, toda a direção era modificada, até o ponto de, em meados de 1990, todos os postos de gerência, até a mais simples coordenação serem alvos de intervenções políticas externas a companhia, trazendo com isso a política para dentro da organização.

O segundo tipo de intervenção sob aspecto gerencial diz respeito às decisões acerca dos investimentos a serem feitos, que perdia o aspecto técnico e passava a ter, sobretudo, o aspecto político na definição da destinação da verba.

Toda essa conjuntura levava a companhia a ter distorções de toda ordem e a ter os seus Recursos Humanos inicialmente orientados para o desenvolvimento das atividades, completamente desmotivados, pois as pessoas observavam que os esforços individuais seriam insignificantes, se não houvesse o viés político para garantir a permanência ou ascensão no posto de trabalho. Isto gerou situações em que se podia até ser incompetente funcionalmente, porém, a política lhe assegurava continuidade.

Esta situação se repetia não só na CELPE, como também em outras companhias públicas do setor de energia elétrica no Brasil. Acredita-se que esta foi uma das razões para

que em meados de 1990, o Governo Federal tenha iniciado o processo de privatização das empresas, principalmente em função da falta de recursos por parte dos estados, que por sua vez estavam altamente endividados e não conseguiam investir na expansão do sistema elétrico solicitado pela própria sociedade.

Assim, a partir de 1996, com o Setor Elétrico já reestruturado e preparado para receber investidores privados inicia-se o processo de privatização do setor elétrico brasileiro. Com a privatização surgiram os órgãos reguladores, no caso do setor elétrico a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) foi criada, e possui como finalidade regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica e de coordenação da operação.

A CELPE então foi privatizada no mês de fevereiro do ano 2000. Com a privatização, a sociedade passou a tratar os serviços das concessionárias de distribuição com mais severidade, neste mesmo sentido a ANEEL como responsável pelo cumprimento dos interesses da sociedade passou a exigir mais dos serviços prestados, como pode ser verificado na Lei 9.427, de 26 de dezembro de 1996.

O novo controlador é o Grupo Guaraniãna, com participação acionária do Banco do Brasil Investimentos, do fundo de pensão PREVI, fundo este dos funcionários do próprio Banco do Brasil e o Grupo Iberdrola, este como acionista operador do negócio, visto que é um grupo espanhol que detém aproximadamente 40% do mercado espanhol nas áreas de distribuição e geração de energia elétrica, além da distribuição de gás natural. O Grupo Guaraniãna na ocasião da compra da CELPE, já possuía em seus ativos as Companhias Energéticas dos estados do Rio Grande do Norte e da Bahia, Cosern e Coelba, respectivamente. E atualmente possui três usinas de geração de energia, uma hidroelétrica em Itapebi – Bahia, e duas termoeletricas em Suape – Cabo - Pernambuco e em Açú-Mossoró-Rio Grande do Norte.

Logo após a privatização inicia-se o processo de modernização da companhia, e o início deste processo foi a redefinição de sua Missão e Visão, como se segue:

Missão

“Prestar serviços de energia elétrica com qualidade, ética e compromisso com o meio ambiente, atendendo às necessidades e expectativas dos clientes.”

Visão

“Ser líder na qualidade dos serviços prestados, agregando maior valor aos clientes, acionistas, empregados e sociedade.”

Atualmente a companhia, e em particular a Diretoria de Coordenação Territorial (CT), como é designada à área executiva da empresa, evoluiu conforme os dados apresentados na tabela 1.1. e na figura 1.1. a seguir.

Ano	2000	2001	2003
DISTRITO/REGIONAIS	11	9	9
ESCRITÓRIOS/AGÊNCIAS	148	57	47
PESSOAL PRÓPRIOS	1743	1218	1260
PESSOAL TERCEIROS	829	151	0
CENTROS DE OPERAÇÃO	34	7	1
EMPRESAS TERCEIRIZADAS	78	18	12

Tabela 1.1 – Evolução da área Executiva (Fonte: Apresentação da Dir. CT para prefeituras)

Há um forte direcionamento da companhia na utilização de instrumentos informáticos, que serão mais detalhados nos próximos capítulos, o que possibilita a execução dos serviços de forma mais padronizada, que de certa forma facilita o controle e gerenciamento das atividades realizadas.

As empresas terceirizadas são reduzidas, de forma que as poucas que continuam a prestar serviços a CELPE passam a fornecer todos os tipos de serviço em uma mesma área de atuação, podendo-se então a partir do benchmarking das empresas terceirizadas compará-las e nivelá-las ao patamar desejado pela companhia, isto só é possível com a nova base informática.

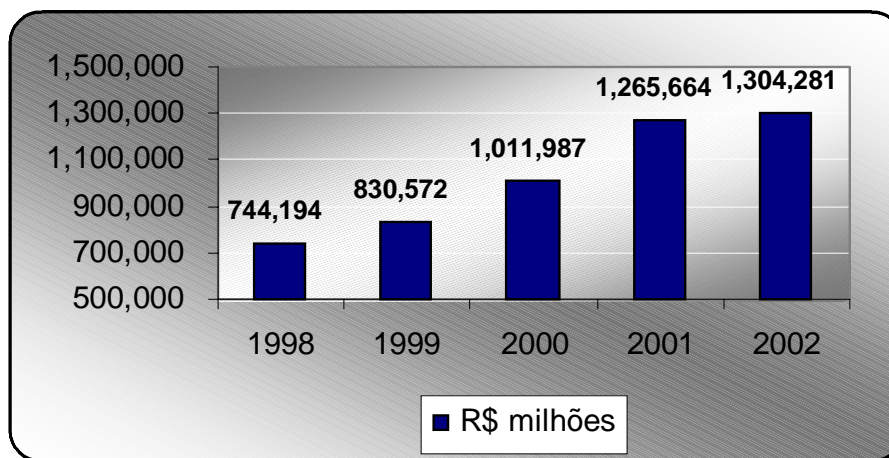


Figura 1.1 – Evolução do Faturamento Anual da CELPE (Fonte: Balanços Financeiros Anuais)

Os dados da figura 1.1. estão em R\$ Milhões são valores constantes, o que reflete um crescimento ano a ano em virtude de aumentos tarifários e crescimento de mercado. Como se pode perceber, há um substancial aumento no faturamento nos anos de 2000 e 2001 em virtude do alto investimento feito em regularização de clientes clandestinos, para se comparar o acréscimo anual de clientes até o ano de 1999 era da ordem de 60.000 novos clientes ao ano, nos anos 2000 e 2001 este incremento foi de 100.000 a cada ano.

Ainda em 2001, a região nordeste do Brasil passou por um pesado racionamento de energia elétrica causado por uma série de motivos, entre as quais o baixo índice de reserva hídrica nas bacias dos reservatórios hidroelétricos. Porém, para as distribuidoras a perda de receita provocada neste período foi quase que completamente coberta pelo aumento extraordinário da tarifa aos clientes e ainda na redução do montante comprado ao gerador de energia.

No ano de 2002, porém, já passado o período de racionamento, os clientes passam a utilizar a energia elétrica de forma mais comedida, desta forma a companhia já não consegue repetir o aumento de faturamento verificados nos anos anteriores.

Este panorama torna os desafios mais difíceis de serem alcançados visto que os recursos passaram a ser mais escassos e a ANEEL continua a expedir suas resoluções de aumento das determinações regulatórias.

1.2. Objetivos

O objetivo geral deste trabalho é viabilizar uma solução para a problemática que é o cumprimento dos prazos estabelecidos pela ANEEL e a melhora na qualidade do faturamento, com a demonstração de que a utilização de Ferramentas da Qualidade, orientada conforme modelo de objetivos empresariais e setoriais agregados, pode trazer ganhos de eficiência e competitividade a qualquer empresa. E que na CELPE, esta implantação deve proporcionar ganho considerável à organização, atendendo às crescentes determinações regulatórias e às crescentes exigências da sociedade.

Como objetivos específicos deste trabalho, tem-se:

- Análise da eficácia e eficiência das ações gerenciais;
- Análise do desempenho das unidades territoriais;
- Análise das determinações regulatórias;
- Análise da satisfação do cliente.

1.3. Estrutura do Trabalho

O presente trabalho foi dividido em cinco capítulos, além da Introdução do Capítulo 1 onde foi mostrado um breve histórico da CELPE, a companhia que foi estudada, suas características gerais para que o leitor possa avaliar a dimensão da companhia e os objetivos gerais e específicos que se pretende desenvolver no trabalho.

No segundo capítulo será apresentada a Problemática em relação à obtenção de sucesso aos objetivos e a base conceitual que norteará o trabalho também será desenvolvida neste capítulo.

No terceiro capítulo está relacionado a base teórica apresentada no segundo capítulo subsidiando a Resolução do Problema apresentado, exemplificando atividades desenvolvidas na empresa aplicando as ferramentas conceituais.

No quarto capítulo serão apresentados os Resultados Obtidos com a aplicação das ações da base conceitual na resolução do problema.

E por fim, no quinto capítulo será apresentada uma síntese de todo o trabalho desenvolvido na companhia e como os objetivos esperados neste trabalho foram alcançados.

2. A SITUAÇÃO DA CELPE QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS

Neste capítulo serão discutidos os principais problemas relacionados à definição dos objetivos que são o aumento da eficiência nos processos e o cumprimento dos prazos estipulados para a companhia, baseados na agora forte fiscalização da ANEEL. Serão apresentados também os conceitos que nortearão a busca pela solução dos atuais problemas que poderão auxiliar a empresa a ser mais competitiva.

Serão avaliadas ainda a eficiência dos processos e a situação da CELPE quanto aos serviços prestados.

2.1 Justificativa

Nesta seção, será apresentada a estrutura organizacional da CELPE, o ambiente do setor de distribuição de energia elétrica e como isto afeta a empresa, originando o presente trabalho.

A companhia é organizada conforme apresentado na figura 2.1, abaixo:

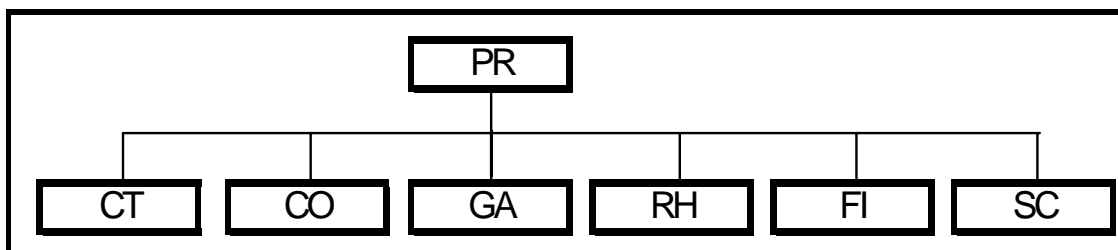


Figura 2.1. – Organograma da CELPE (Fonte: Site da CELPE www.CELPE.com.br)

Onde:

PR: Presidência

CT: Diretoria de Coordenação Territorial

CO: Diretoria Comercial

GA: Diretoria de Gestão de Ativos

RH: Diretoria de Recursos Humanos e Serviços Gerais

FI: Diretoria de Economia, Finanças e Relação com os Investidores

SC: Diretoria de Serviços Compartilhados

Esta estrutura está baseada em processos que servirão de base para implementação do planejamento estratégico da empresa, que será aprofundado durante este capítulo.

O problema apresentado situa-se na CT, que tem como missão empresarial executar os processos descentralizados da empresa, em todo âmbito territorial, na forma definida pelas

respectivas Diretorias responsáveis (CO e GA) e buscando a maior eficiência na utilização de recursos próprios e de terceiros para oferecer um serviço de qualidade ao menos custo possível.

A companhia CELPE possui a concessão de explorar os serviços de distribuição de energia elétrica basicamente em todos os municípios de Pernambuco. Conforme Tabela 2.1 abaixo, ela possui 4 tipos principais de clientes: Residencial, industrial, rural e comercial; além destes, ainda há outros tipos de clientes que representam em média 0,89%.

Nº DE CLIENTES							%
ANO	RESIDENCIAL	INDUSTRIAL	RURAL	COMERCIAL	OUTROS	TOTAL	
1998	1,564,470	12,048	73,262	128,926	15,966	1,794,672	
1999	1,657,189	10,464	87,199	138,324	16,801	1,909,977	6.4%
2000	1,727,804	10,723	95,430	148,142	17,545	1,999,644	4.7%
2001	1,824,784	11,309	109,877	157,166	18,106	2,121,242	6.1%
2002	1,882,642	11,256	124,302	161,818	20,369	2,200,387	3.7%
2003	2,070,303	12,022	133,146	166,814	24,344	2,406,629	9.4%

Tabela 2.1. – Número de clientes ao ano (Fonte: Departamento de Mercado da CELPE)

Exceto a classe industrial que teve uma redução no ano de 1999, todas as outras classes inclusive a própria classe industrial nos demais anos, tiveram aumento no número absoluto de clientes. No caso da classe industrial a queda no ano de 99 teve a conjugação de dois fatores, um a queda real da atividade industrial no estado, a segunda foi a reclassificação de alguns setores para a atividade de comércio com a unificação das alíquotas de ICMS para comércio e indústria nas faturas de energia elétrica.

O crescimento fora do normal no ano 2003 deve-se a um programa especial de regularização de clandestino que está sendo realizado neste ano, afora o crescimento vegetativo a um trabalho de regularizar em torno de cem mil clientes, que por diversos motivos não se encontravam ligados a rede de distribuição da companhia.

Apesar do aumento percentual a cada ano o consumo de energia elétrica na área de concessão da CELPE não trilhou o mesmo crescimento, em decorrência do racionamento de energia verificada no ano 2001, houve uma forte retração do mercado fazendo com que o consumo estimado para os anos posteriores a 2001 fosse reduzido a níveis de consumo abaixo do que havia sido consumido em 1998 nos anos de 2001 e 2002, e nível próximo do ano 2000 para o ano 2003, como pode ser observado nos dados apresentados na tabela 2.2 e na figura 2.2 a seguir.

ANO	MWh
1998	7,018,228
1999	7,104,083
2000	7,533,158
2001	6,897,387
2002	6,993,963
2003*	7,560,702

Tabela 2.2 – MWh consumidos (Fonte: Departamento de Mercado da CELPE)

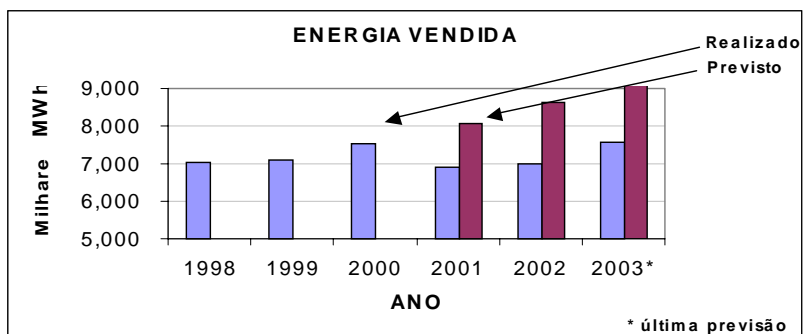


Figura 2.2: MWh consumidos e MWh Previsto ao fim do ano 2000 (Fonte: Departamento de Mercado da CELPE)

Atualmente, o cenário nacional de empresas distribuidoras de energia elétrica privatizadas é de aproximadamente 69,44 % do mercado nacional, contra 30,5% ainda sob gestão estadual e/ou federal, representados pelas empresas dos estados de Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina, Alagoas e Maranhão e ainda outras concessões de menor expressão.

As privatizações destas empresas, no entanto sofreram um abalo de credibilidade com o advento do Racionamento de Energia Elétrica no ano de 2001. A partir daquela época até a data atual, o mercado se comporta de forma inferior ao que previam as previsões de mercado, que foram base para as avaliações das empresas privatizadas.

Todas as distribuidoras, no entanto são concessões reguladas pela ANEEL, e no caso específico deste trabalho irá se desenvolver o impacto da Resolução ANEEL 456/2000 de 29 de novembro de 2000 (Anexo I). Esta Resolução dispõe sobre as condições de fornecimento de energia, sobre os prazos que as concessionárias devem cumprir, e em relação aos prazos a resolução indiretamente define a estrutura da empresa, quando o mercado de cada concessionária demanda por serviços em volumes variados. Isto solicita que as empresas possuam estruturas variadas para execução nos prazos dos serviços solicitados.

Também o contrato de concessão define prazos inclusive menores a cada ano subsequente. Isto faz com que a estrutura de atendimento às solicitações deve crescer na mesma medida que o número de solicitações realizadas pelos clientes. E a cada ano, com

prazos mais curtos, a CELPE é obrigada a se adequar aos novos limites, seja por aumento de estrutura e / ou por otimização nos processos produtivos.

Os dados da tabela 2.3 abaixo ilustram bem os prazos a serem respeitados, no caso específico da CELPE.

SOLICITAÇÕES	Resolução 456 de 17/nov/2000	Contrato Concessão		
		1999-2000	2001-2002	2003 em diante
Pedido de Ligação BT c/ rede	3 dias úteis	5 dias úteis	4 dias úteis	3 dias úteis
Pedido de Ligação AT c/ rede	15 dias	15 dias	12 dias	10 dias
Religação de UC normal	48 horas	48 horas	24 horas	24 horas
Religação de UC Urgente	4 horas (alguns municípios)	4 horas	3 horas	3 horas
Pedido de Indenização	30 dias por escrito	30 dias para pagamento	20 dias para pagamento	15 dias para pagamento
Orçamentos em BT	30 dias úteis	30 dias úteis	25 dias úteis	20 dias úteis
Orçamentos em AT	45 dias úteis	45 dias úteis	30 dias úteis	25 dias úteis

Tabela 2.3. –Prazos de Serviços (Fonte: contrato de Concessão da CELPE e Resolução ANEEL 456/00).

No entanto com a eminência de perda de receita posta em regra principalmente com a emissão da Resolução ANEEL 456/2000, a CELPE passa a ter um desafio de reformular seu método de trabalho de forma que haja aumento na eficiência dos serviços prestados a população.

Esta nova realidade paradoxalmente possui um efeito positivo, pois quando há o cumprimento dos prazos ou quando o falta de energia elétrica é progressivamente reduzida, estes fatos então são percebidos como positivos pela sociedade, e com continuidade e assertividade repetitiva dos serviços prestados, deverá haver conseqüentemente um aumento na satisfação percebida do cliente.

Entretanto, o padrão de serviços a ser alcançado deverá ser expandido por toda área geográfica da concessão, e este desafio passa por uma mudança comportamental da gerência, dos funcionários e das empresas prestadoras de serviço.

A mudança nos processos é essencial para o atendimento da nova realidade da concessão. A CELPE presta o serviço de distribuição de energia elétrica, com a fiscalização estreita da ANEEL.

Neste sentido a CELPE passa por um processo brusco de renovação dos seus Recursos Humanos, onde os líderes (gerentes) são então adaptados às mudanças conjunturais.

É neste cenário competitivo, em que os clientes estão cada vez mais exigentes e conscientes do amparo legal de proteção ao consumidor, que são requeridas as companhias

concessionárias de distribuição de serviços de energia elétrica, para garantir a integridade, operabilidade e a qualidade dos serviços prestados aos clientes da CELPE, a partir de um gerenciamento sistemático dos serviços de campo desenvolvidos pela CELPE e seus colaboradores na sua área de concessão.

Para o desenvolvimento do presente trabalho, foram escolhidos quatro processos da CELPE considerados fundamentais para o alcance dos objetivos apresentados.

Os processos da empresa em estudo que serão analisados são:

- **Ligação de Novos Clientes**

Este processo inicia-se quando um cliente solicita da concessionária a ligação de um novo imóvel, a partir de então será designada de unidade consumidora – UC. A concessionária deve informar ao cliente o padrão de ligação utilizado pela concessionária e suas características físicas e técnicas. Feito isto o cliente solicita efetivamente a ligação e a concessionária possui um prazo para efetivar a ligação.

Neste processo, ocorre com frequência a não conformidade com o padrão acima citado, que é exigido pela companhia e que inibe a ligação da nova UC, precisando a companhia revisita-la quantas vezes forem necessárias para a ligação definitiva.

- **Religação de Clientes**

Este processo inicia-se quando um cliente após ter sua UC desligada por motivo de não pagamento da faturas em atraso, solicita a religação da UC com os comprovantes de pagamento já devidamente pagos. Como neste caso a UC já esteve ligada ao concessionário, os prazos são efetivamente menores que os do processo de ligação anteriormente descrito, visto que a concessionária já possui o cadastro do cliente e seu padrão de ligação já está conforme com o estabelecido pela concessionária.

- **Pedido de Indenização**

Este processo inicia-se quando um cliente solicita à CELPE a indenização de danos elétricos causados por perturbações no sistema elétrico da concessionária e que produziu queima de equipamentos ligados à rede elétrica, ou outros objetos que tiveram danos causados por uma perturbação.

A concessionária deve analisar as causas do incidente e caso o pedido seja deferido, deverá reaver ao cliente as despesas financeiras decorrentes do sinistro. Este processo de análise e pagamento também possui prazos definidos pela ANEEL para as concessionárias.

- **Processo de Leitura e Entrega de Contas de Energia**

São dois processos que compõem a atividade denominada de Processos Comerciais, diferentemente dos três processos anteriormente citados, que são serviços por natureza, estes dois processos são o que há de mais importante na concessionária, que é a garantia da correção e prestação de contas do produto energia elétrica que a concessionária fornece. É por estes dois processos que há a visita periódica da companhia a todos as UC's de sua área de concessão.

2.2 Base conceitual

Nesta parte do presente trabalho é apresentada a fundamentação teórica que irá nortear a pesquisa e as ações que serão adotadas após a conclusão deste trabalho.

Os principais conceitos da Qualidade e outros conceitos correlatos à atividade serão relacionados a seguir e deverão contribuir com a solução do problema da CELPE tratado neste trabalho, como se segue.

2.2.1 Planejamento Estratégico

O processo de evolução e mudança que se instalou e continua em contínuo desenvolvimento em todas as partes do mundo, fez surgir uma nova necessidade nas empresas, estas passaram a precisar desenvolver estudos e análises para manutenção e ampliação de seus níveis de negócios. Assim surgiu o planejamento estratégico que pode ser definido, principalmente, como os ajustes da organização com seu ambiente, resolvendo preventivamente problemas básicos, contornando limitações, capitalizando sobre vantagens herdadas ou desenvolvidas e aproveitando a principais oportunidades.

O planejamento estratégico da CELPE, uma vez que esta foi dividida por processos, se baseou fundamentalmente na definição de objetivos e metas, que uma vez verificados na análise DAFO como problemas para a organização, são então medidos e em seguida acompanhados.

O Balanced Scorecard - BSC, vem então após aplicação e desenvolvimento dos conceitos anteriores deste planejamento estratégico a completar a implementação da qualidade, a seguir segue os seus conceitos.

2.2.1.1 Objetivos e Metas

Conforme Campos (1996, p 45), o conceito de meta é:

“ Uma meta é um gol. Um ponto a ser atingido no futuro.

- a) Planejar é definir aquilo que tem que ser feito para que a meta seja atingida.
- b) Uma meta é constituída de três partes:
 - Um objetivo gerencial,
 - Um valor,
 - Um prazo.
- (.....)
- f) Gerenciar é atingir metas.
- g) Não existe gerenciamento sem meta.
- h) Significado da palavra “diretor”: aquele que dá direção.
- i) A direção é a meta.”

Nesta abordagem verifica-se que os grandes problemas de uma organização para serem resolvidos, precisam ser identificados na análise DAFO e também no Diagrama de Causa e Efeito. Elencados os problemas são então definidas metas a serem alcançadas na busca da solução dos problemas. É importante ressaltar que as metas deverão ser desafiadoras, porém passíveis de serem atingidas, pois metas impossíveis desmotivam os colaboradores da organização.

Acredita-se que o atingimento das metas, ataca os problemas identificados e em última análise resolve os problemas identificados na ocasião. Porém para atingi-los, são necessários outros instrumentos além dos já relacionados.

As metas são construídas de acordo com as responsabilidades de cada área responsável pela execução. Na CELPE, um exemplo seria o índice de perdas, pois este índice reflete a diferença entre a quantidade de energia que é comprada da geradora e o que é efetivamente vendido aos clientes. O problema para a CELPE, é que o índice aceitável fica em torno dos 10% que seriam equivalentes às perdas técnicas inerentes ao sistema de distribuição, no entanto na CELPE este índice está em torno dos 19%, isto é, 9% da energia comprada não é efetivamente vendida então:

- Qual o índice que a organização quer atingir?
- Qual o prazo para atingir?
- Quais são as metas intermediárias?
- Quais são os planos de ação?
- Quem são os responsáveis para executar as ações?
- Outras metas contribuiriam para minimizar o problema?

As metas então são construídas por um período definido, ao fim do deste período é reavaliado o desempenho alcançado e renovado por igual período subsequente.

As metas são de responsabilidade de uma área específica, ou ainda como o exemplo anterior, se é um problema da organização, cada área específica deve possuir uma meta secundária da meta principal que contribuirá para o sucesso desta última.

As metas devem ser de fácil entendimento para os colaboradores, no exemplo acima, a redução do índice de perdas é uma meta do presidente da CELPE, para atingi-la, as metas secundárias da área de inspeções de desvio de energia devem ser de quantidade de inspeções realizadas, quantidade de energia recuperada, etc. Para a área de ligação deve haver uma meta de regularização de clientes clandestinos, para área de comunicação deve haver uma meta de divulgação dos perigos inerentes a prática de furto, etc. Assim as metas secundárias resultam na mensuração dos planos de ação decorrentes da meta principal. Na figura 2.3 abaixo segue uma definição de meta com limites anuais, para uma empresa do setor de roupas.

Meta	Diminuir o volume de rejeito do processo de fabricação de roupas		
Linha de atuação	Rentabilidade		
Descrição	Diminuir o volume mensal de desperdício de tecido no processo de fabricação de roupas profissionais		
Coordenador do objetivo	Gerente de Produção	Responsáveis pelo objetivo	Gerente de Produção Gerente de Designer Gerente de Compras Ger. de Manutenção
Responsável pela informação	Gerente de Produção	Periodicidade	Mensal
Indicador (sigla e definição)	VRP = Volume de Rejeito do Processo (kg) É o somatório em kg de sobras de tecidos não utilizados e/ou desperdiçados no processo de fabricação de roupas profissionais.		
Método de Cálculo	VRP = Σ (volume diário)		
PROJEÇÃO ANUAL	2002	2003	2004
OBJETIVO	< 500 kg	< 300 kg	< 100 kg

Figura 2.3. – Exemplo de Meta Estabelecida após DAFO (Modelo adotado na CELPE)

No caso representado na figura acima, pode-se observar que há um grande desperdício de matéria prima no processo fabril de uma fábrica de roupas profissionais. Pode-se imaginar na análise DAFO realizada com os colaboradores verificou-se que há perdas em várias etapas no processo. Essas falhas serão então diminuídas pela área responsável pelo Desenho do corte que não otimizou toda peça de tecido; pela área que de Compra do material que vez por outra compra tecido de má qualidade que rasga quando do processo de costura; pela área de Produção que não padronizou procedimentos entre seus colaboradores, elevando o índice de rejeição de produtos para os clientes; pela área de Manutenção que não diminui o número de

vezes que as máquinas quebram, pois apenas consertam em vez de prevenir para que as máquinas não quebrem.

O exemplo acima é um objetivo da empresa, abaixo deste se desdobram vários planos de ação, que virarão objetivos internos de cada departamento e que colaborarão individualmente para consecução do objetivo da empresa.

2.2.1.2 Análise DAFO

Verificado os fatores que interferem nos problemas existentes com base no diagrama de Ishikawa, a ferramenta DAFO (Debilidades, Ameaças, Força e Oportunidades), auxilia de forma que os objetivos sejam definidos e acompanhados além de efetivamente serem conhecidos por toda a organização assim como os métodos e recursos disponíveis para atingi-lo.

Na análise DAFO se separa claramente as condições externas que afetam a organização, são os cenários coerentes de futuros possíveis e prováveis que servem basicamente para antecipar as Ameaças e Oportunidades, das condições internas existentes na organização que são as Fortalezas e Debilidades, como exemplo as variações Macro-Econômicas da economia brasileira são ameaças ao mercado de distribuição da CELPE (condições externas), as mudanças regulatórias do setor elétrico brasileiro com possibilidade de perda de mercado, também seria uma ameaça, neste sentido, Arie de Geus (1998) define o que deve ser considerado para esta etapa do processo: “Não é possível saber, e não importa muito saber qual será o futuro. A única pergunta relevante é: o que faremos se tal cenário acontecer?”

2.2.1.3 BSC – Balance Scorecard

O conceito do Balanced Scorecard (BSC) tenta traduzir a estratégia em ação. A criação do BSC tem início na visão e estratégias da organização, a partir das quais são definidos os fatores críticos de sucesso. Os indicadores de desempenho permitem a definição de metas e a medição dos resultados atingidos em áreas críticas da execução das estratégias.

Assim, o Balanced Scorecard é um sistema de gestão de desempenho, derivado da visão e estratégia, refletindo os aspectos mais importantes do negócio.

Ao relacionar os objetivos, as iniciativas e os indicadores com a estratégia da empresa, o BSC garante o alinhamento das ações das diferentes áreas organizacionais em torno do entendimento comum dos objetivos estratégicos e das metas a atingir, permitindo desta forma avaliar e atualizar a própria estratégia.

Neste contexto, os criadores do BSC, Kaplan & Norton, definiram quatro dimensões através das quais a atividade de uma organização deve ser analisada:

- Dimensão Financeira (Como estamos perante os nossos acionistas?)
- Dimensão Cliente (Como estamos perante os clientes / mercado?)
- Dimensão Processos (Como está o nosso desempenho nos processos e recursos críticos?)
- Dimensão Aprendizagem e Inovação (Como deveremos sustentar a nossa capacidade de mudança e melhoria???)

A figura 2.4 abaixo, mostra de forma seqüencial quais as questões envolvidas no BSC:



Figura 2.4. – Etapas do BSC (Fonte: site www.qrp.com)

Segundo Kaplan & Norton, para criar um Balanced Scorecard é necessário em primeiro lugar identificar a visão da organização, qual o caminho pretendido para a organização?

Ao identificar as estratégias, são clarificadas as formas para atingir a visão. Definida esta em seguida, os fatores críticos de sucesso e as dimensões para o Balanced Scorecard (BSC), o que significa que deve perguntar o que deve fazer bem em cada uma das dimensões.

Seguidamente efetua-se a pergunta:

“Como podemos avaliar se tudo está a ser executado conforme o pretendido?”

Dessa forma avalia-se o Scorecard aplicado. Considera-se como pode medir e se as componentes utilizadas são adequadas.

Com base na análise dos indicadores poderá identificar e criar planos de ação e iniciativas. Torna-se então necessário planear os mecanismos de medição e a operacionalização do Scorecard; como se gerir o Scorecard e que colaboradores deverão receber relatórios e como estes deverão ser apresentados?

Segundo Kaplan & Norton, os benefícios decorrentes da implementação do BSC na empresa são:

- Traduz a estratégia em objetivos e ações concretas;
- Promove o alinhamento dos indicadores chave com os objetivos estratégicos a todos os níveis organizacionais;
- Proporciona à gestão uma visão sistematizada do desempenho operacional;
- Constitui um processo de avaliação e atualização da estratégia;
- Facilita a comunicação dos objetivos estratégicos, focalizando os colaboradores na sua consecução;
- Permite desenvolver uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua;
- Suporta a atribuição de incentivos em função do desempenho individual e da contribuição para os resultados do negócio.

O Balanced Scorecard ajuda a reduzir a quantidade de informação utilizada a um conjunto mínimo de indicadores vitais e críticos.

Atualmente existem técnicas específicas para sua aplicação e que podem ser flexibilizadas conforme o perfil da empresa.

2.2.2 Qualidade

Para se ter efetivamente um controle da qualidade dos produtos e/ou serviços oferecidos ao cliente, é necessário que se tenha claramente o que realmente significa qualidade.

Paladini (1995, pág 28 e 29) enumera alguns conceitos de autores de acordo com o contexto histórico e ambiental que estão inseridos, abaixo segue algumas definições:

- “Qualidade é o grau de ajuste de um produto à demanda que pretende satisfazer” (Jenkins, 1971)
- “Qualidade é a condição necessária da aptidão para o fim a que se destina” (EOQC – Organização Europeia de Controle da Qualidade, 1972)
- “Qualidade é adequação ao uso” (Juran, 1991)

Segundo Campos (1992, pág 2), qualidade é definida como:

- “um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”
- “ ... a qualidade de envolver dois elementos básicos:
 1. A qualidade envolve muitos aspectos simultaneamente, ou seja, uma multiplicidade de itens. Essa seria a componente “espacial” do conceito;
 2. A qualidade sofre alterações conceituais ao longo do tempo, isto é, trata-se de um processo evolutivo. Essa seria a componente temporal do conceito.”

Segundo Ishikawa (1989), o Controle da Qualidade Total - TQC, pode ser definido como um conjunto de elementos que de forma organizada em processos, agregam atividades indiretas que dão suporte ao seu desenvolvimento, e possui as seguintes características:

1. Participação de todos os setores e de todos os empregados da empresa na prática do controle da qualidade;
2. Educação e treinamento em controle da qualidade;
3. Atividades dos círculos de controle da qualidade;
4. Utilização de técnicas estatísticas;
5. Disseminação das Ferramentas da Qualidade.

O controle da qualidade e a qualidade no processo produtivo são dois fatores que interferem diretamente na prestação de serviços. Os serviços prestados devem ser feitos com qualidade na medida em que forem feitos de forma coordenada, medida, padronizada, sistemática, no prazo e focalizada no cliente.

A qualidade no processo segundo Paladini (1995), é o caminho mais rápido para que o produto ou serviço produzido tenha a qualidade esperada pelo cliente. Este mesmo autor definiu três etapas para o alcance da qualidade:

1º) a eliminação das perdas;

Nesta etapa procura-se agir corretivamente, destinadas a eliminar falhas no sistema, procura-se minimizar os desvios de produção, nesta etapa nada é investido no processo, apenas tenta-se eliminar encargos suplementares impostos ao processo.

2º) e eliminação das causas das perdas;

Nesta etapa já se procura agir preventivamente, é usado por exemplo o método dos 7 porquês, voltados para eliminar causas de falhas no sistema, pode-se dizer que nesta fase busca-se corrigir o mau uso dos recursos da empresa.

3º) otimização do processo.

Nesta etapa observa-se que se procura otimizar atividades destinadas a gerar resultados benéficos à organização de forma permanente.

Cada etapa visa, incrementar a adequação ao uso do produto e/ou serviço conforme a definição da qualidade descrita por Paladini (1995), a presente trabalho adotará esta definição portanto, apresentado a seguir:

- Eliminados os defeitos, garante-se um produto em condições de ser efetivamente utilizado;

No caso de serviços, como este é produzido ao mesmo tempo em que se está sendo entregue, os defeitos que poderiam surgir são previamente corrigidos pela experiência anterior do fornecedor do serviço. Nesta etapa, os avanços são desenvolvidos pelos supervisores apenas pela conscientização dos colaboradores para que o cliente não reclame do serviço prestado. Este fato é presenciado em todos os prestadores de serviço que iniciam uma nova atividade até então desconhecida pelo grupo, ou por um novo integrante no grupo, isto é, os colaboradores antigos vão mentorizar os aprendizes com a técnica adquirida por eles durante todo seu tempo de serviço.

A orientação assistida é aplicada em todos os níveis hierárquicos das empresas, tanto nas tarefas de menor especialização quanto nas de supervisão e gestão. Naturalmente quanto mais elevado o nível de informação, menor é o viés de orientação assistida associado à tarefa desenvolvida, que é substituído pelo conhecimento formal adquiridos pelos colaboradores.

- Eliminadas as causas, garante-se maior confiabilidade no produto.

No aspecto do serviço, as causas de falhas são objetivo de melhoria contínua, isto é, verificada uma falha sistemática que acontece na prestação de um determinado serviço, esta falha é estudada, e há uma nova medida a ser tomada para correção de uma possível falha futura provocada pelo mesmo procedimento, ferramenta ou equipamento utilizado para prestação do serviço.

- Otimizando o processo, garante-se um produto com a máxima eficiência.

A otimização do processo para os serviços é uma etapa que deve ser considerada quando há um processo definido nas etapas anteriores, de forma a minimizar desperdício de tempo e principalmente o retrabalho, que no caso dos serviços significa, freqüentemente, repetí-lo por completo.

Como se pode verificar, as definições se sobrepõem e confluem para o conceito de qualidade, que intuitivamente é percebido pelas organizações.

No caso estudado irá se associar a otimização do processo à qualidade no serviço fornecido, isto é, será focada a qualidade que é percebida no processo produtivo.

2.2.2.1. Qualidade nos Serviços

Antes de definir serviço, é oportuno expor um modelo geral, que classifica os produtos em três categorias:

- “*Bens tangíveis*: Referem-se a produtos que existem fisicamente;
- *Serviços*: Referem-se a bens intangíveis, representados por ações desenvolvidas por terceiros em andamento a solicitações específicas de atividades a executar;
- *Métodos*: Dizem respeito a procedimentos lógicos desenvolvidos por terceiros, ou ainda, informações por eles organizadas, em atendimento a solicitações que se referem a questões relativas aos meios de execução de uma atividade (know-how)”. (Paladini, 1995, pág 57).

Para alguns autores, a classificação se restringe a 2 tipos de produtos: bens tangíveis e serviços. Juran (1991) afirma que um produto é o resultado de qualquer processo. A palavra produto é termo genérico para qualquer coisa que se produza, seja bem ou serviço. Além disso, bem é algo físico, enquanto serviço é trabalho feito para outro, o que significa dizer que produto inclui tanto o bem quanto o serviço.

Normann (1993) esclarece que um produto físico pode ser claramente descrito em termos de seus atributos, se não de suas funções: tamanho, partes, materiais e assim por diante. Um serviço não pode ser facilmente especificado nem realmente demonstrado antes da compra

Já Cobra (1991), classifica o serviço ou bens tangíveis como sendo comercializável isoladamente, enquanto o produto intangível que não se pega, não se cheira, não se apalpa, não se experimenta antes da compra, mas permite satisfação de desejos e necessidades dos clientes.

Para Kotler(1998), o serviço é qualquer ato essencialmente intangível que uma parte pode oferecer à outra, cuja execução pode estar ou não ligada a produto físico.

Para a Norma ISO 9000/2000, serviço é o resultado gerado pelas atividades na relação entre o fornecedor e o cliente e nas atividades dos clientes internos, para atender às necessidades dos clientes.

As seguintes implicações são feitas para essa definição:

- O fornecedor ou o cliente pode ser representado inclusive por uma relação entre pessoa e máquina;
- As atividades do cliente na *interface* com o fornecedor podem ser essenciais para a entrega ou a execução do serviço;
- A entrega ou uso de produtos tangíveis pode fazer parte da execução ou entrega de um serviço;
- Um serviço pode estar intimamente ligado a fabricação e a entrega de um produto tangível.

A partir das definições expostas acima, é possível visualizar claramente diferenças existentes entre elas. A maior diferença a ser destacada está relacionada ao modelo de interação com o cliente, cujas características em cada caso são:

- *Bens tangíveis*: Elevado número de atividades de suporte e pequena interação direta com o cliente, ressaltando assim uma relação com os consumidores com ênfase em vendas, marketing e assistência ao uso do produto.
- *Serviços e Métodos*: Pequeno número de atividades de suporte e grande interação com o cliente, resultando em uma flexibilidade do processo produtivo.

A partir dessa distinção entre bens tangíveis, serviços e métodos, definir serviço e expor suas principais características torna-se de fácil compreensão.

Segundo Kotler (1998) o serviço é toda atividade ou benefício, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer à outra e que não resulte na posse de algum bem, Cobra (1992, pág 15) destaca que "um serviço é definido como uma forma de proporcionar tantas satisfações quantas forem possíveis pela posse do bem ou do serviço adquirido. (...) um serviço é, sobretudo, uma forma de ampliar um produto vendido. (...) o serviço pode ser um fator –chave de sucesso ou, ao contrário, um fator crítico de fracasso estratégico na organização".

No entanto, é importante salientar que a definição de serviço vem sendo gradativamente ampliada pelo reconhecimento de que nele está a grande oportunidade de diferencial competitivo. Com isso, o papel estratégico que os serviços representam para as empresas vem a cada dia sendo reforçado e direcionado no sentido da diferenciação.

Mas a partir de todas as definições que se tem hoje de serviço, é possível observar que os serviços estão relacionados a um modelo de interação com o cliente, apresentando, por sua vez, as seguintes características:

- Pequeno número de atividades de suporte, sendo correspondente o tempo em que o cliente está utilizando o serviço e o tempo que ele está sendo prestado, como por exemplo, no caso de um consultório médico, o tempo que o paciente está sendo assistido corresponde ao tempo de prestação de serviço pelo consultório.
- Grande interação com o cliente podendo haver uma interferência no serviço, pelo cliente, durante a sua produção.

Assim, em serviços, enfatizam-se as relações diretas com o cliente – inclusive a interação da mão de obra da empresa com os consumidores; além disso, exige-se flexibilidade do processo produtivo: afinal, o cliente do processo estando até fisicamente presente.

É através dessa interação entre o cliente e a empresa, que se dará à qualidade da prestação do serviço.

Os serviços, segundo Paladini (1998), apresentam características únicas, são, via de regra, intangíveis, inseparáveis, variáveis e perecíveis.

- A *intangibilidade* é caracterizada pelos serviços não poderem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de comprados. Assim, os serviços são mais intangíveis do que tangíveis: produto é objeto; serviço é o resultado de desempenho. Quando o serviço é vendido, não há nada mostrado que seja tangível. Os serviços são consumidos, mas não podem ser possuídos.
- A *variabilidade* é caracterizada pela qualidade dos serviços dependerem de quem os proporciona e quando, onde e como são proporcionados, isto é, da heterogeneidade dos serviços.
- A *inseparabilidade* é caracterizada por os serviços não poderem ser separados dos seus fornecedores, ou seja, os serviços são simultaneamente produzidos e

consumidos: os serviços são usualmente vendidos, depois produzidos e consumidos ao mesmo tempo.

- A *percebibilidade* é caracterizada pela impossibilidade de estocar ou armazenar os serviços para venda ou uso posterior: uma vez produzido, o serviço deve ser consumido.

Vale ainda destacar outros diferenciais que caracterizam o serviço:

- Os serviços são menos padronizados e uniformes: mesmo que os serviços sejam baseados em pessoas e máquinas, o componente humano prevalece;
- Geralmente não podem ser protegidos por patentes: os serviços são facilmente copiados, razão pela qual é interessante que desfrutem de boa imagem de marca;
- Os serviços não podem ser preparados antes do momento exato da sua execução;
- É difícil estabelecer o preço: os custos de produção dos serviços variam em virtude de serem apoiados em trabalho humano estipulado subjetivamente;
- Os serviços exigem um trabalho muito intenso e freqüentemente precisam de uma complexa integração interfuncional de sistemas de apoio.
- Os serviços não podem ser substituídos ou vendidos como sendo de segunda mão, ou uma segunda escolha;
- As deficiências da qualidade do serviço não podem ser eliminadas antes da execução;
- Os serviços não produzem refugo ou rejeito;
- Os serviços são produzidos exatamente de acordo com a demanda;
- O serviço envolve o cliente para o qual o serviço está sendo prestado;
- O serviço é personalizado.

2.2.3. Padronização e kaizen

O kaizen segundo Ghinato (1996) é um processo de melhoramento incremental e contínuo das atividades, focalizando na eliminação das perdas, de forma a agregar mais valor aos seus serviços com o mínimo de investimento. A padronização segundo Imai (1994) é definir um conjunto de planos de ação, normas, diretrizes e procedimento, criados pela administração para todas as principais operações e que servem como regras, permitindo que todos os empregados executem todas as suas tarefas com sucesso.

Nos serviços o processo de padronização é de suma importância para a perenidade da qualidade e seu contínuo desenvolvimento.

O kaizen na administração é considerado por Imai (1998. p.73) “o pilar crucial, mediante a atenção dada as mais importantes questões logísticas e estratégicas, proporcionando o incentivo necessário para manter o progresso e o moral dentro da empresa”.

O kaizen é então uma mudança para melhor que é então padronizada, como o kaizen significa mudar continuamente para melhor, o objetivo é sempre renovar a padronização ora existente quando da ocorrência de uma nova melhoria, graficamente demonstrada na figura 2.5 abaixo.

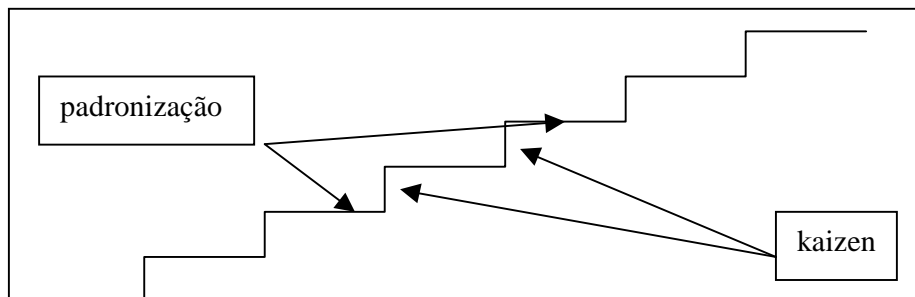


Figura 2.5: Padronização e kaizen

O objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados ocorre devido à percepção da necessidade de contínuo melhoramento do processo, que se desenvolve a partir da padronização da melhor solução e subsequente melhoria desse padrão. Isto pode garantir que os pequenos e incrementais ganhos sejam incorporados às práticas operacionais (Ghinato, 2002), portanto, é necessário que se estabeleça um Procedimento Operacional Padrão (POP).

Por sua vez, estabelecer um POP significa fazer com que a administração estabeleça planos de ação, normas, diretrizes e procedimentos para todas as operações principais e depois, providenciar para que todos sigam o POP (Imai, 1994).

O POP é o documento que expressa o planejamento do trabalho repetitivo que deve ser executado para o alcance da meta padrão, objetivando:

- O aumento da produtividade através do trabalho eficiente, sem perdas;
- O balanceamento entre os processos de tempo de produção;
- A definição do nível mínimo de inventário de processos, mantendo tão baixo quanto possível.

Dessa forma a organização pode assegurar que as melhorias surgidas representarão melhorias estáveis, decorrentes de evoluções seguras e contínuas. Estas evoluções deverão ser resultado de procedimentos seguidos de forma sólida e concisa, e não melhorias provindas de um desempenho instável do processo.

Outra vertente para melhorar a qualidade dos serviços prestados ocorre devido à necessidade de contínuo melhoramento do processo. Isto se desenvolve a partir da padronização da melhor solução e subsequente melhoria desse padrão, garantindo que os pequenos e incrementais ganhos sejam incorporados às práticas operacionais.

Sendo assim, a padronização dos serviços, permitindo a mensuração, através de indicadores da qualidade e do nível de qualidade dos serviços prestados pode possibilitar que os colaboradores realizem suas atividades com êxito.

No caso dos serviços há uma certa dificuldade de padronização em decorrência da natureza diferente em cada serviço executado. No caso da empresa em estudo, por exemplo, não se pode comparar dois serviços de ligação de energia de dois imóveis, sendo o primeiro em uma região rural e outro em um edifício comercial, com os procedimentos operacionais de produção que se repetem de forma semelhante milhares de vezes de duas máquinas em um mesmo ambiente físico. Porém os procedimentos para os serviços são escritos e devem ser executados de forma seqüencial. Nos serviços, o sequenciamento das atividades é o grande responsável dos procedimentos operacionais padrão.

Assim, o processo de padronização é essencial para o desenvolvimento da qualidade da prestação dos serviços das empresas, pois a partir de padrões estabelecidos, os funcionários treinados passaram a nortear seus esforços, consoante com o que foi defendido por Imai (1994, p. 5-6): "melhorar padrões significa estabelecer padrões mais altos. Uma vez que isto seja feito, é serviço de manutenção da administração ver se os padrões novos são observados. O melhoramento duradouro é atingido apenas quando as pessoas trabalham segundo padrões mais altos".

2.2.4. Ferramentas da Qualidade

A implementação da Qualidade no processo e nos serviços também se utiliza Ferramentas da Qualidade. Estas ferramentas surgiram como poderosos insumos para

viabilizar a implementação da Qualidade Total iniciada por Juran no Japão, algumas já são bem conhecidas outras nem tanto. Segundo Paladini (1995) existem três conjuntos básicos de ferramentas de gestão da qualidade, quais sejam:

- Ferramentas tradicionais: buscam conhecer o processo e a partir daí melhorá-lo. Entre estas estão:
 - Diagrama de Causa-Efeito
 - Histograma
 - Gráficos de Controle
 - Folhas de Checagem
 - Gráficos de Pareto
 - Fluxogramas
 - Diagramas de Dispersão

- Ferramentas baseadas em novos sistemas de produção: Buscam organizar o processo, segundo este as melhorias decorrem daí. Estão nestes:
 - Perda Zero
 - Células de Produção
 - Kanban
 - TPM
 - Círculos de Qualidade
 - JIDOKA
 - Qualidade na Origem

- Novas Ferramentas: Visam otimizar o processo, aqui se encontram as melhorias. Que são:
 - Diagrama Matriz
 - Matriz de Análise de Dados
 - Diagrama Seta
 - Diagrama de Dependência
 - Diagrama Árvore
 - Diagrama de Similaridade
 - Diagrama de Programação da Decisão

Algumas das ferramentas acima citadas são descritas detalhadamente a seguir, pois estas foram e são utilizadas com maior frequência e efetividade na CELPE, conforme segue.

2.2.4.1. Diagrama de Causa e Efeito

Esta ferramenta também é conhecida como Diagrama de Espinha de Peixe, por seu formato, ou como Diagrama de Ishikawa, em decorrência de ter sido criado por Kaoru Ishikawa.

É uma ferramenta básica de análise de processo. Visa ilustrar esquematicamente a relação entre as causas potenciais e o efeito (problema) existente em um serviço, ou seja, ilustra claramente as várias causas que afetam um processo por classificação e a relação dessas causas.

No seu eixo principal encontra-se um fluxo de informações e, as ramificações, provenientes desse eixo, estão representando contribuições secundárias ao processo sob análise, podendo ainda, serem dirigidas. Assim o diagrama ilustra as causas principais de uma ação, ou propriedade, para as quais convergem sub-causas (causas menos importantes), levando ao sintoma, resultado ou efeito final de todas (interação) e cada uma (reflexos isolados) dessas causas.

Para cada efeito existem seguramente, inúmeras categorias de causas. As causas principais, que são levantadas em sessões de *Braimstorming*, também conhecida como "tempestade de idéias", onde um grupo de pessoas que estejam envolvidos ou tenham conhecimento do problema é reunido para expor as possíveis causas desse problema. Geralmente uma sessão de *Braimstorming* é conduzida em grupos de 5 até 10 pessoas, com o auxílio de *flip-chart* onde são anotadas as idéias sugeridas pelos seus componentes.

É importante ressaltar que a criatividade não é inibida nestas sessões, ou seja, um elemento do grupo em hipótese alguma pode criticar a idéia levantada por algum outro membro. As idéias sugeridas pelo grupo podem ser agrupadas pelas seguintes categorias:

6M : Método, Mão-de-obra, Material, Meio Ambiente, Medida e Máquina

4P (áreas administrativas) : Políticas, Procedimentos, Pessoal e Planta (Arranjo Físico)

Estas categorias são apenas sugestões, é possível utilizar outras que ressaltem ou auxiliem as pessoas a pensar criativamente.

As etapas para construção do Diagrama de Causa e Efeito são:

1. Estabelecer em comum acordo uma definição que descreva o problema selecionado em termos claros do que seja, onde ocorre, quando ocorre e sua extensão;
2. A pesquisa das causas para construção do diagrama é feita por um dos seguintes métodos:

Um *brainstorming* sobre as possíveis causas, sem preparação prévia. Deve-se incentivar os membros do grupo a dispensar algum tempo, entre as reuniões, no uso da folha de checagem para detectar causas e examinar as etapas do processo mais de perto; as folhas de checagem são uma outra ferramenta da qualidade também, são elementos utilizados para registro dos dados ocorridos. As folhas são estruturadas conforme necessidades específicas de seus usuários e, por isso, apresentam variadas formas e campos conforme a necessidade existente no processo, no caso dos serviços são usadas para contagem da quantidade de vezes que um fato se repete, será detalhado mais adiante.

3. Construção do diagrama de causa e efeito atual:
 - Desenho das tradicionais categorias segundo a determinação do grupo;
 - O problema (efeito) já definido deve ser colocado no quadro à direita;
 - Coleta de dados para determinar a frequência relativa das diferentes causas.
4. Interpretação. No sentido de pesquisar as causas básicas do problema.
 - Observar causas que aparecem repetidamente;
 - Obter o consenso do grupo;
 - Coletar dados para determinar a frequência relativa das diferentes causas.

Na figura 2.6 a seguir, é apresentada uma representação genérica do diagrama de Causa e Efeito, com adoção os 6M's.

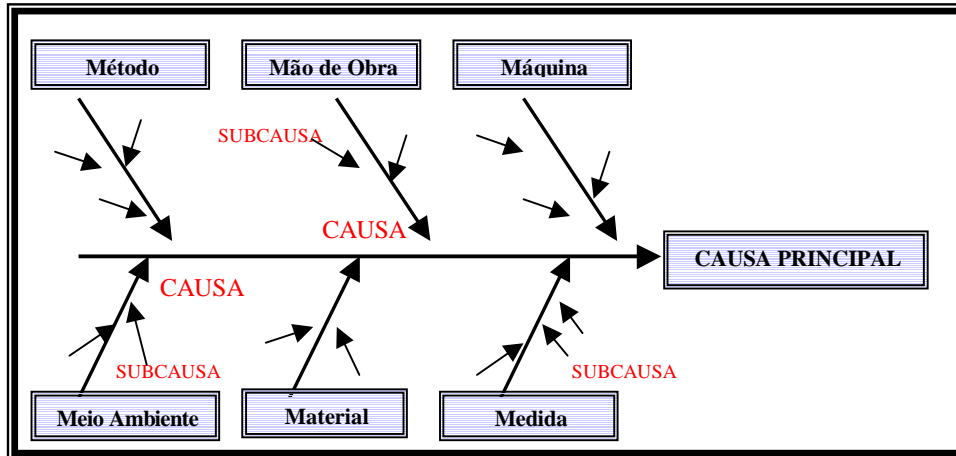


Figura 2.6. – Exemplo genérico do Diagrama de Causa e Efeito

2.2.4.2. Histograma

Um histograma tem como base a medição de dados, ou seja, é uma estrutura utilizada na Estatística para a representação de dados na forma de variáveis (valores numéricos) e revela quanto de variação existe em qualquer processo. Trata-se de um sumário gráfico da variação de uma massa de dados.

A representação dos dados sob forma de histogramas permite uma visualização do padrão básico, que identifica a população de em que eles foram extraídos.

O histograma possibilita ao gestor de produção verificar o histórico de ocorrências passadas, e agir na produção quando esse histórico se desloca da curvatura normal. Isto é, uma distribuição normal é aquela onde a quantidade de vezes de ocorrência da medida central é maior no ponto médio de ocorrências e a quantidade vai decaindo progressivamente ao se afastar desta medida central de forma igual tanto para maior quanto para menor deste ponto, conforme verificamos na figura 2.7 abaixo.

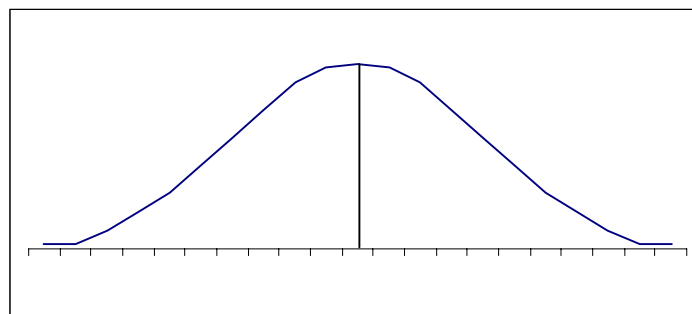


Figura 2.7. – Exemplo de Curva de Distribuição Normal

O histograma pode possibilitar ao gestor de produção verificar o histórico de ocorrências passadas, e se este histórico está adequado aos limites aceitáveis.

Amostras aleatórias de dados sob controle estatístico seguem este modelo. Outras formas ocorrem, como acúmulo de dados em pontos afastados da medida central, conforme verifica-se na figura 2.8 abaixo:.

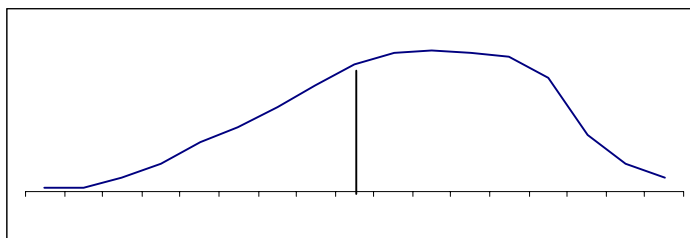


Figura 2.8. – Exemplo de Curva de Distribuição não Normal

Neste caso o executor toma a medida corretiva de ajuste. Caso o fenômeno aconteça com frequência, verifica-se a necessidade de análise das causas dos desvios.

As etapas para construção do Histograma são:

- 1) Contar a quantidade de valores coletados durante a tabulação;
- 2) Determinar qual é a amplitude “R” de toda a tabulação. A amplitude é o maior valor encontrado menos o menor valor encontrado;
- 3) Dividir este valor de amplitude “R” em um certo número de classes “K”, este valor de “K” é tabelado segundo a quantidade de dados totais da tabulação conforme a tabela 2.4 a seguir:

Número de Valores da Tabulação	Número de Classes (K)
Abaixo de 50 valores	5-7
Entre 50 e 100 valores	6-10
Entre 100 e 250 valores	7-12

Tabela 2.4: Valores para “K”

- 4) Determinar o intervalo de classe (H), através de: $H = R / K$
- 5) Determinar o limite de classe ou os pontos limites. Simplificando a determinação do limite de classe toma-se a menor medida individual da tabulação. Deve utilizar este

número ou arredondá-lo para um menor valor apropriado. Este número será o valor inferior para a primeira classe;

- 6) Construir uma tabela de frequências baseada nos valores computada acima;
- 7) Construir o Histograma. Ele é a forma gráfica desta figura 2.9 a seguir, assim, ele fornece uma rápida visualização da distribuição para uma determinada medida.



Figura 2.9: Exemplo de Histograma

2.2.4.3. Gráfico de Controle

Os Gráficos de Controle foram desenvolvidos na década de 1920 por Shewhart, constituindo uma ferramenta de análise estatística. Este monitora o grau de variabilidade de uma atividade, auxiliando na identificação de tendências que indicam se a mesma está sob controle ou não. Isso é feito através do cálculo de três parâmetros, faixa chamada de tolerância, estatisticamente determinada:

- LC (Linha Central de Controle);
- LSC (Limite Superior de Controle);
- LIC (Limite Inferior de Controle).

Através desses parâmetros é definido um gráfico de controle de modo a viabilizar o monitoramento contínuo de uma atividade ao longo do tempo.

O Gráfico de Controle é elaborado através de amostras extraídas durante o processo, supondo-se distribuição normal das características da qualidade. O objetivo é verificar se o processo está sob controle. Este controle é feito através do gráfico.

Basicamente, existem 2 tipos de Gráficos de Controle. Por variáveis que tem como características que podem ser medidos, por exemplo, o tamanho de uma camisa deve ter de 60 cm + ou - 3 cm de altura. E por atributos que tem como características possuir ou não um

atributo, como por exemplo, a camisa deve possuir bolso, e se não tiver este atributo (bolso) então não passa no controle.

- 1) Controles por Variáveis: precisam ser utilizados um conjunto da média e um que represente a dispersão dos dados, que pode ser pela amplitude (R) ou pelo desvio padrão (S), exemplo deste conforme figura 2.10 abaixo:

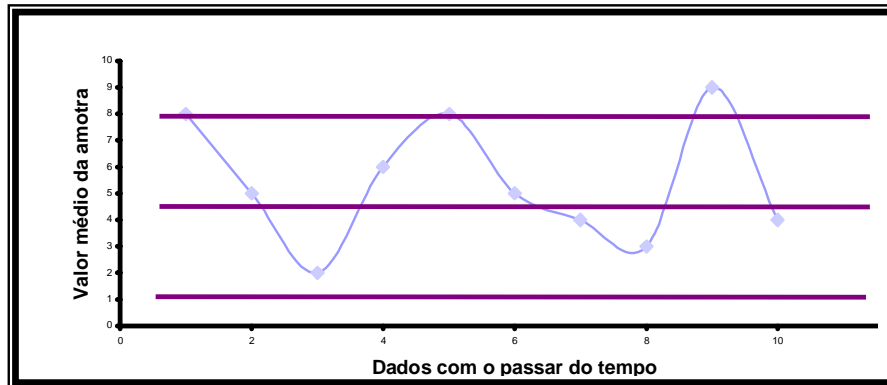


Figura 2.10: Exemplo de Gráfico de Controle por Variáveis

- 2) No controle por atributos verifica-se o número de defeitos por unidade ou nº de defeituosos em uma amostra e a partir desta amostra assume-se que o lote a qual a amostra foi retirada. Existem 3 tipos básicos de gráficos por atributos:
 - Do numero “np” de peças defeituosa por lote;
 - Da fração “p” de peças defeituosas por lote;
 - Do número “c” de defeitos em uma peça.

2.2.4.4. Folhas de Checagem

As Folhas de Checagem são representações gráficas de situações que requerem organização de dados, ou seja, são dispositivos utilizados para o registro de dados.

A Folha de Checagem pode ainda ser considerada como uma planilha através da qual podem ser documentados os dados identificados nos levantamentos de determinadas características de qualidade, sobre as quais deseja-se manter controle.

Da maneira como é feita, a Folha de Checagem exige atenção à coleta de dados, segurança e precisão nas contagens feitas. Apesar deste cuidado, é fácil construí-la e

interpretá-la, pois é estruturada conforme necessidades específicas de seus usuários e, por isso, apresenta extrema flexibilidade de elaboração, utilização e interpretação.

O modelo visual que a Folha de Checagem determina possibilita rápida percepção da realidade que ela espelha e também imediata interpretação dessa situação.

Não existe um modelo geral para as folhas de checagem elas dependem de cada aplicação feita. No entanto, elas normalmente apresentam:

- Uma data ou período em que foi feito o levantamento dos dados;
- Artigo que está sob análise;
- Tipo de problema que está ocorrendo;
- A frequência com que o problema ocorreu, no período especificado.

A principal vantagem da Folha de Checagem é que ela pode permitir uma identificação imediata dos problemas que ocorrem com maior frequência num determinado artigo, dispensando a aplicação do Gráfico de Pareto, para as situações em que as causas não necessitem ser traduzidas para uma outra unidade de medida que não seja a própria frequência em que ocorrem. Na figura 2.11 abaixo, é apresentado um exemplo de folha de checagem.

NOME DO ARTIGO SOB ANÁLISE	INSPECTOR: _____
_____	DATA: ____/____/____
TIPO DE PROBLEMA	FREQUÊNCIA

Figura 2.11. – Exemplo de Folha de Checagem

2.2.4.5. Gráfico de Pareto

Conhecido como Gráfico de Pareto por causa de economista italiano Vilfredo Pareto que viveu no século XIX, essa ferramenta permite uma visualização estruturada em ordem de importância das causas, sobre um determinado resultado que se deseja atingir.

Assim, o Gráfico de Pareto é uma ferramenta simples utilizada para classificar causas ou características de defeitos, falhas, reclamações e outros problemas que atuam num dado processo de acordo com seu grau de importância. O número ou custos dessas causas ou

fenômenos é mostrado em ordem decrescente através de barras de tamanhos diferentes. O Gráfico de Pareto é usado para correta e objetivamente identificar os problemas mais importantes, e esclarecer as metas de ataque nas atividades de solução de problemas.

Para construir o Diagrama de Pareto segue-se as seguintes etapas:

- 1) Parte-se de algum processo para classificação das informações disponíveis: por defeito detectado, problema encontrado, causa, tipo de falhas ou perdas, efeitos observados, entre outros;
- 2) Em uma escala de medida é, então, associada os elementos;
- 3) Fixa-se determinado período de tempo e os dados são coletados.
- 4) A seguir, as informações são classificadas segundo os elementos selecionados e colocadas no diagrama em ordem decrescente.

O Gráfico de Pareto é particularmente útil quando o sintoma ou efeito é gerado por um conjunto de causas simultâneas (como visto anteriormente para o Diagrama de Causa e Efeito) e os recursos disponíveis não forem suficientes para o controle de todas as variáveis que compõem essas causas. Assim, a identificação das causas mais influentes torna-se necessária para decidir ou priorizar as ações a serem tomadas e onde deverão ser tomadas. Na figura 2.12 abaixo é apresentado um exemplo de Gráfico de Pareto.

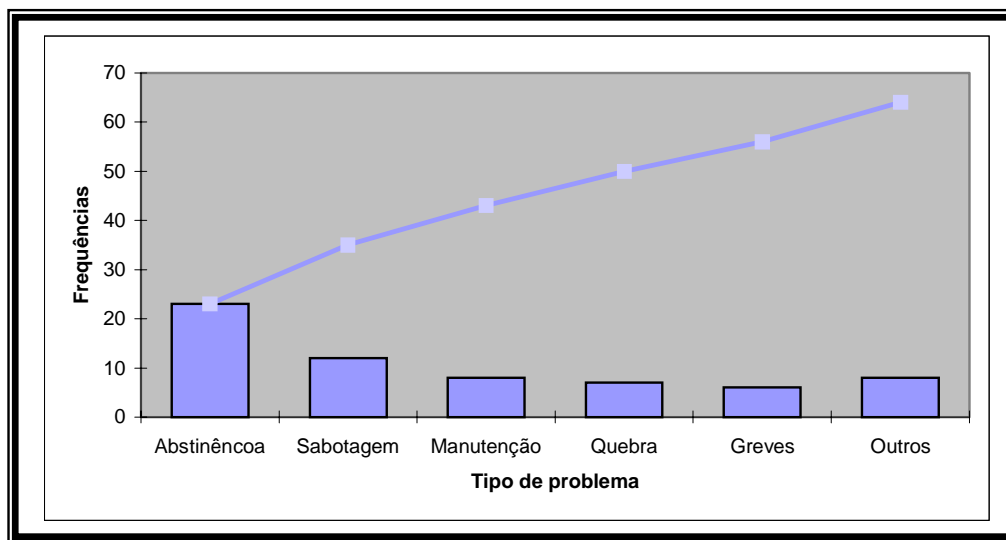


Figura 2.12. –Exemplo de Gráfico de Pareto.

2.2.4.6. Fluxograma

O objetivo do fluxograma e sua importância estão no fato de constituir um instrumento para simplificação e racionalização do trabalho, permitindo um estudo acurado dos métodos, processos e rotinas.

O Fluxograma é um diagrama que apresenta o fluxo ou seqüência normal de um trabalho ou processo, através de uma simbologia própria. É uma maneira gráfica de visualizar as etapas de um processo. Dessa forma, o Fluxograma pode ser compreendido como uma representação gráfica das etapas pelas quais passa um processo.

É uma ferramenta para análise de processo, pois esquematiza a seqüência de atividades e decisões de um ciclo de atividades. Além de visualizar onde estão as causas levantadas nos Diagramas de Causa e Efeito, esta ferramenta possui várias aplicações, como a facilidade para entendimento do processo e pode auxiliar na identificação de oportunidades para melhoria, ou seja, de gargalos e redundâncias que não agregam valor para o cliente.

Na figura 2.13 é mostrado os símbolos usualmente utilizado nos fluxogramas.

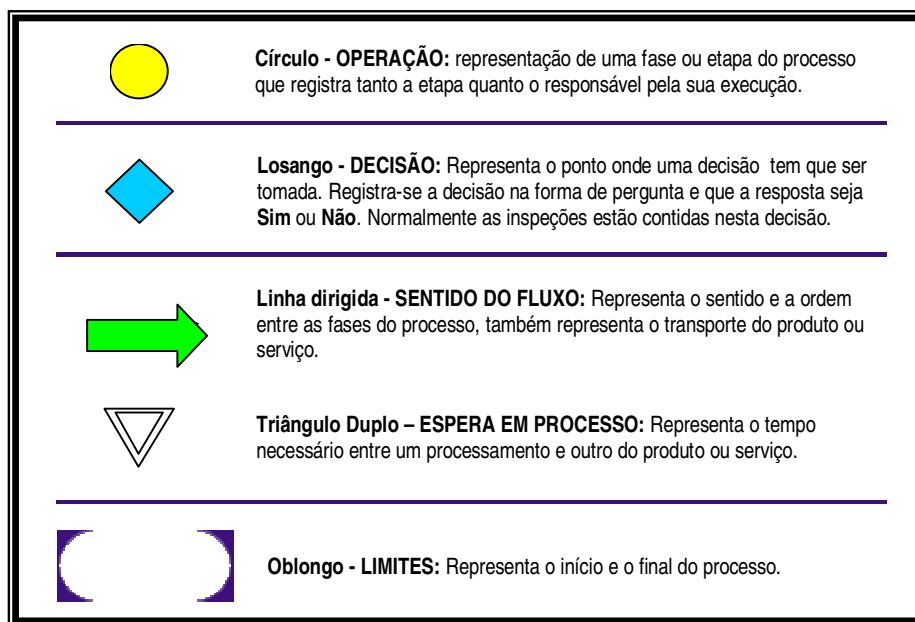


Figura 2.13. Elementos do Fluxograma

As principais vantagens dos fluxogramas são as seguintes:

- Permitem uma melhor compreensão do conjunto, de modo que cada integrante da equipe tenha um pleno conhecimento do processo como um todo e não apenas do seu departamento;

- Tornam o processo mais claro para os que não fazem parte da equipe;
- Facilitam a fixação dos limites de cada processo ou tarefa.

2.2.4.7. Diagrama de Dispersão

Esta ferramenta diz respeito às técnicas gráficas para analisar as relações entre duas variáveis: usando o sistema cartesiano de coordenadas, no espaço bidimensional, considera-se como independente a variável que faz a predição e, dependente, a variável a ser predita no espaço entre os eixos, aparecendo possíveis relações entre as variáveis.

Este tipo de diagrama é comumente utilizado para estudar a possibilidade de relação entre duas variáveis ou relação de causa e efeito. Por se tratar de uma simplificação estatística, não se pode afirmar que uma variável influencia a outra, mas é possível estabelecer se uma relação existe e em que intensidade.

O diagrama é construído de forma que o eixo horizontal representa os valores medidos de uma variável e o eixo vertical represente os valores da outra variável. Os pontos formarão um padrão de grupamento. A direção e a espessura do grupamento indicam a intensidade da relação entre as variáveis (número de unidades inspecionadas e número de defeituosos encontrados), estabelecendo uma linha reta, representando que quando uma variável se altera a outra também tenderá a mudar na mesma intensidade.

Na figura 2.14 abaixo mostramos um exemplo de diagrama de dispersão.

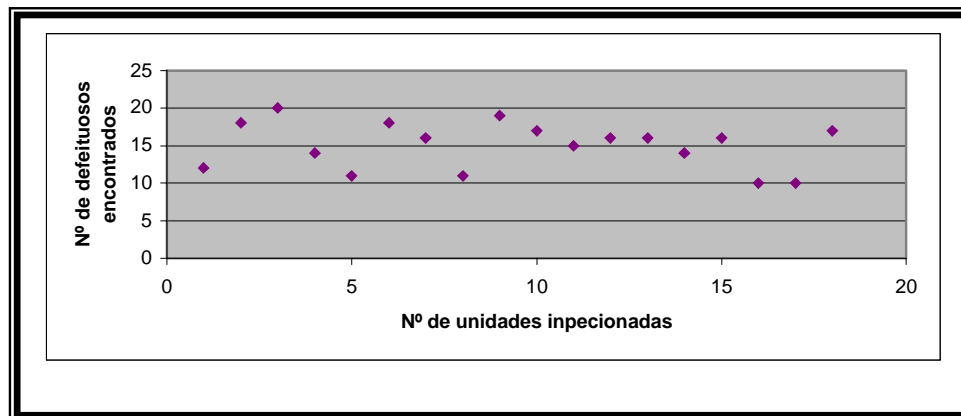


Figura 2.14: Exemplo de Diagrama da Dispersão.

2.2.5 Abordagens Motivacionais da Qualidade

A priorização do trabalho com qualidade é uma dificuldade que as organizações enfrentam, segundo Paladini (1995), a motivação é o único fator que difere dos demais elementos de envolvimento da mão-de-obra pelo esforço pela qualidade. A motivação é um processo mais complexo, que não depende da vontade de quem quer motivar, mas da disposição intrínseca daqueles a quem se dirige a estratégia motivacional.

Paladini (1995) divide as abordagens motivacionais em cinco grupos de básicos de motivação:

- Abordagem Participativa

Esta abordagem toma como pressuposto que a participação de todos garante o sucesso deste esforço, que as pessoas que lidam com o problema são as que melhor o conhecem. Além de que essas pessoas podem formular propostas viáveis de solução sob forma de grupos de trabalho.

Nesta abordagem, os colaboradores são convencidos que a administração apóia as iniciativas dos grupos de trabalho. Habitualmente, a empresa fornece o ambiente e treinamento adequado. Neste caso, os participantes procuram resolver problemas e não apenas identificando-os e deixando a resolução sob responsabilidade da gerência.

- Abordagem Promocional

Esta abordagem é utilizada em campanhas motivacionais, do formato “*dê sua idéia, nós queremos saber o que você pensa*”, nesta abordagem a hipótese é que todo colaborador tem uma contribuição útil a fazer, ele pode reduzir seus erros, apontar deficiências no processo, dar idéias criativas.

Esta abordagem é a forma mais adequada para convocar os colaboradores que já acham que a organização já considera sem importância ou importância as suas sugestões.

Normalmente está associada a um prêmio divulgando as melhores colaborações, e é feita através de formulários depositados em urnas de recolhimento para avaliação.

- Abordagem Clássica

Esta abordagem procura motivar o grupo para o desenvolvimento de produtos e serviços dentro dos padrões aceitáveis, é composto dos seguintes pontos básicos:

- A má qualidade trás prejuízo
- A má qualidade transforma-se em perda de clientes
- A má qualidade pode trazer o seu desemprego

- Você é responsável pelas suas atividades
- Medidas administrativas, punições são gradativas.

Assim, verifica-se que a abordagem motivacional, poderia ser chamada de abordagem de coação, ou pressão, mas em alguns casos é a mais utilizada nas organizações, e em alguns grupos específicos é a linguagem mais assimilada pelos colaboradores, talvez por falta de costume com outro tipo de abordagem ou por puro desconhecimento de algumas organizações nas outras abordagens possíveis.

- **Abordagem Aderente**

Propõe que é necessário desenvolver um modelo de Sistema adaptado à realidade específica do processo. A principal utilização desta abordagem, segundo Paladini (1995), refere-se à determinação de normas de controle a partir de adaptações, feitas ao processo, do Sistema de Qualidade, em resumo é uma “visão teórica a partir de aspectos práticos”.

- **Abordagem Progressiva**

Esta abordagem busca motivar os colaboradores a vencerem obstáculos sucessivos. É uma abordagem interessante que tem seu período ativo limitado no entanto, necessitando então de uma abordagem complementar.

Desta forma será inserida neste trabalho, uma sexta abordagem, conforme explorado por Leme (1973) em outro contexto, mas que em alguns casos sobrepõe, ou motiva mais os colaboradores do que as abordagens anteriormente citadas:

- **Abordagem Salarial ou Retributiva**

Esta abordagem por si só não é suficiente para a motivação, mas aliada à abordagem progressiva, onde são estipuladas metas intermediárias, e também a abordagem clássica, com a premiação financeira adequada para cada caso, apresenta boa eficácia motivacional.

Pode ser confundida inicialmente com abordagem progressiva, mas trata-se de um rendimento extra que o colaborador recebe somente se a organização também ganhar, em alguns casos é difundida como participação nos lucros, mas pode ser efetivada independente do lucro da organização como um todo, mas apenas do ganho advindo de uma implementação conseguida em determinado setor.

2.3. Conclusões deste Capítulo

Neste capítulo foram discutidos os principais problemas relacionados à definição dos objetivos que é viabilizar uma solução para essa problemática, com a demonstração de que a utilização de Ferramentas da Qualidade, orientada conforme modelo de objetivos empresariais e setoriais agregados, pode trazer ganhos de eficiência e competitividade a qualquer empresa.

Foram apresentados também os conceitos que nortearão o desenvolvimento da solução dos problemas que auxiliarão a empresa a ser mais competitiva.

Foram revistos os principais conceitos a serem aplicados na CELPE, onde os processos produtivos deverão sofrer mudanças estruturais e conjunturais, visto que os clientes passarão a ficar cada vez mais exigentes, amparados no Código de Defesa ao Consumidor e principalmente amparados nas Resoluções da ANEEL, onde estão os índices requeridos às companhias concessionárias de distribuição de serviços de energia elétrica, para garantir a integridade, operabilidade e a qualidade dos serviços prestados aos clientes da CELPE.

3. APLICAÇÃO DA ANÁLISE DAFO NA GESTÃO DA QUALIDADE NA CELPE

Para resolver o problema da CELPE, que é o aumento da eficiência nos processos e o cumprimento dos prazos estipulados para a companhia, baseados na forte fiscalização da ANEEL, decidiu-se utilizar os métodos de Gestão da Qualidade baseados nos conceitos apresentados no capítulo anterior.

Pretende-se então com este trabalho estudar a eficácia do modelo de gestão adotado na Diretoria de Coordenação Territorial da CELPE, avaliando a relevância dos objetivos estabelecidos em função dos resultados alcançados no período de medição anterior.

Foi desenvolvido um modelo que orienta este estudo e apresentado na figura 3.1. abaixo:

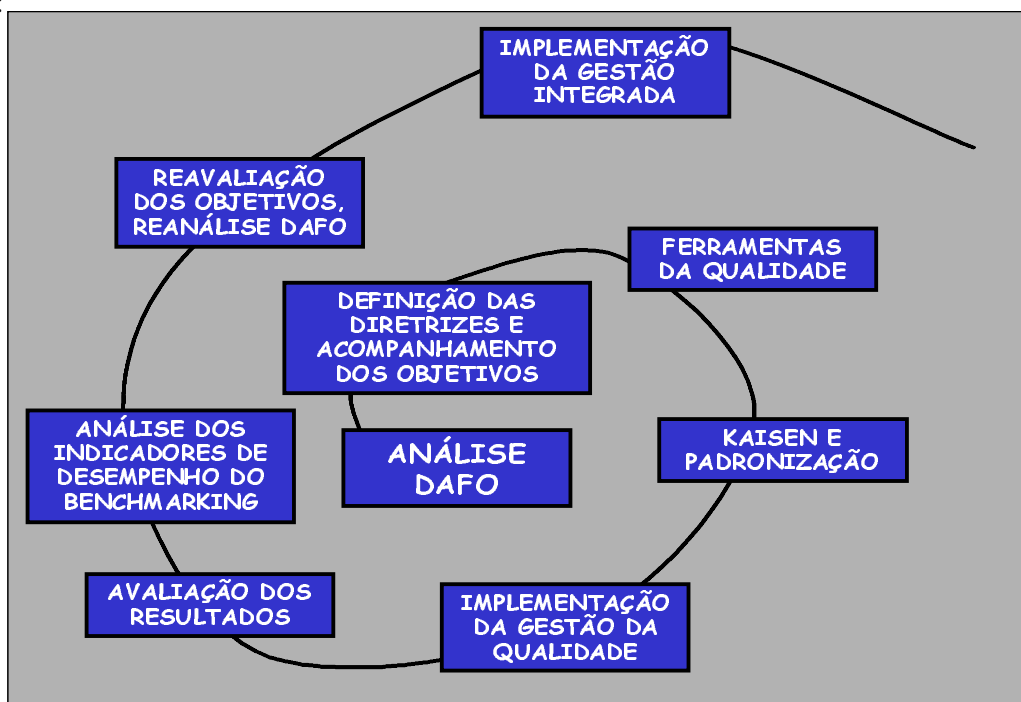


Figura 3.1. – Evolução do modelo de implementação sequenciada da Gestão na CELPE

Para implementar a Qualidade na CELPE, inicialmente em 2001 foram realizadas as análises DAFO, e em decorrência deste foram definidos planos de ação e definidas as principais diretrizes e definidas então as metas a serem alcançadas. A utilização de ferramentas da qualidade e da padronização foram fundamentais para a implementação da Gestão da Qualidade, que a partir de 2002 teve um desdobramento de ações ao nível operacional.

Dentre os conceitos apresentados no capítulo anterior, destaca-se a utilização da análise DAFO, da definição de metas, do diagrama de Causa e Efeito e principalmente do kaizen e padronização, associados a estes os conceitos de qualidade estudados ajudam a explicar, basicamente no tocante as abordagens motivacionais, os progressos atingidos pela organização. A avaliação dos resultados é acompanhada através do sistema de Gestão à Vista, e avaliados anualmente com resultados promissores.

A avaliação deste trabalho no entanto inicia-se no ano 2000, pois é através do referencial comparativo atingido naquele ano que se aplicou os conceitos estudados neste trabalho.

Os resultados alcançados foram promissores, fazendo com que os critérios de metas a serem alcançados fossem comparados com as outras empresas distribuidoras de energia elétrica do Brasil, através do Prêmio ABRADDEE – Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica. Na reavaliação de análise DAFO, feita no final de 2003 verifica-se a necessidade de implementação da Gestão Integrada baseada no Balanced Scorecard.

3.1 Metodologia Desenvolvida

A metodologia utilizada para o trabalho tem o objetivo de relacionar de forma ordenada as ações realizadas na CELPE sob o foco da Gestão Qualidade e se estas foram eficazes em seus objetivos, conforme segue a análise DAFO detalhada a seguir.

3.1.1 Análise DAFO

Conforme apresentado no Capítulo 2 (Tabela 2.3), a Resolução ANEEL 456/00 e o Contrato de Concessão obriga as concessionárias a adequarem seus procedimentos de forma a atender os prazos estabelecidos, desta forma se evita as multas pela Agência Reguladora. Em Dez/2000, logo após da edição da Resolução 456/00 (Nov/2000) o cumprimento dos prazos dos indicadores estudado era conforme tabela 3.1. abaixo:

Atividade	% Dez/2000	Descrição / Observações
Ligação de Novos Clientes	62,24%	O valor verificado de 62,24% dos pedidos de novas ligações solicitadas pelos clientes era atendidas no prazo, nas ligações em Baixa Tensão (220 V) o prazo foi de 3 dias para a efetivação da ligação, enquanto que 37,76% eram atendidas fora do prazo. Nesta atividade, verifica-se além da falta de agilidade da empresa em relação ao cumprimento dos prazos a possibilidade do cliente vir a fazer a conexão de seu imóvel por conta própria, naturalmente sem medidor, elevando as perdas, o volume médio

		mensal deste tipo de solicitações era de 11.000 solicitações.
Religação de Clientes	81,08%	O valor verificado de 81,08% reflete também uma debilidade forte, pois 18,92% dos clientes que foram desligados por motivo essencialmente devido à falta de pagamento de faturas vencidas não eram religados no prazo estabelecido. Neste caso, a insatisfação se tornava ainda maior que no caso anterior, visto que os clientes normalmente já residem no imóvel e passam por maiores transtornos pessoais com a ineficiência da CELPE para com o cliente, a média destas solicitações era de 20.000 ao mês.
Pedidos de Indenização de Clientes	8,65%	Neste caso, o valor verificado é bem abaixo do aceitável, isto é, praticamente todas as solicitações de indenização não eram respondidas no prazo estipulado pela ANEEL, que era de 30 dias após a formalização da solicitação. Este fato é verificado pela falta de instrumentos de controle no início das medições, e por se tratar de poucas solicitações em relação aos quantitativos das solicitações anteriores, em torno de 200 ao mês.
Processo de Leitura e Entrega de Contas	19,04% e 8,45%	Neste caso os valores verificados referem-se a dois parâmetros que identificam a qualidade da leitura. O primeiro identifica a quantidade de clientes não lidos em um determinado mês, segundo a legislação nestes casos o cliente que naquele mês não foi lido é faturado pela média aritmética dos últimos três meses anteriores. Ocorria, no entanto a falta de leitura em praticamente 1/5 da clientela da empresa. Isto trazia conseqüências imediatas de aumento de atendimento nas agências e, conseqüente incremento no número de contas canceladas, que é o segundo índice apresentado.

Tabela 3.1. – Processos a serem estudados

Conforma tabela 2.3, os prazos definidos para execução das atividades foram estabelecidos pelo Contrato de Concessão ou pela Resolução ANEEL 456/00, a CELPE deve atender o menor prazo entre as duas regras.

Desta forma, verifica-se uma enorme fragilidade nos processos em decorrência das falhas apresentadas no início do ano 2001, levando daquela época em diante a CELPE ficar exposta ao risco de multas por não cumprimento dos prazos, e a perda de receita por deficiência na leitura e na entrega de contas.

A análise DAFO conforme comentada no Capítulo 2, deve então ser utilizada como forma de mapear os problemas de cada processo acima comentado, nestas análises foram reunidos os gerentes de cada área envolvida, os supervisores e operadores líderes para

composição dos planos de ações decorrentes das análises individuais, e definir as metas a serem atingidas.

A análise DAFO então é utilizada, seguida de *brainstorming* e o Diagrama de Causa e Efeito, a partir da definição do que realmente deve ser o objetivo de cada processo.

As Ameaças são forças externas ao processo que interferem de forma negativa no negócio. Por exemplo, um fabricante de lâmpadas incandescentes sofre uma ameaça quando sua concorrente lança no mercado a Lâmpada PL, as lâmpadas então fabricadas pela empresa perdem valor no mercado, perdem competitividade, pois a nova lâmpada é tecnologicamente mais robusta, e muda completamente o foco do negócio do fabricante.

As Oportunidades são maneiras de interpretação otimistas com as mudanças que surgem no ambiente externo, são consideradas oportunidades todas as vantagens competitivas advindas da mudança de cenário, legislação, etc; que traga oportunidades não vislumbradas anteriormente e que permita que uma empresa se beneficie da possibilidade de mudança.

As Forças por sua vez são as vantagens já existentes na empresa, como por exemplo, uma boa capacidade de adaptação às mudanças, os valores de acompanhamento com bons níveis em relação à concorrência, as forças por sua vez podem tornar-se debilidades pela ação das ameaças externas ao negócio, isto é, cada característica individualmente não dá uma ampla visão do negócio.

As Debilidades por fim são as características existentes onde já se identifica falha no processo ou ainda já se identifica baixo aproveitamento medido em relação ao Benchmarking ou a concorrência em geral.

Das análises dos processos acima surgiram 4 temas principais: Ligação de novos clientes, Religação de cliente, Pedidos de Indenização e Leitura e entrega de contas, apresentados a seguir.

a) Ligação de Novos Clientes, conforme tabela 3.2 abaixo.

Debilidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> • Operadores não treinados. • Empresas terceirizadas não informatizadas. • Falta de cultura da empresa em cumprir prazos. • Falta de padrão do processo de ligação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Possíveis multas do órgão regulador. • Aumento da insatisfação dos clientes. • Aumento das Perdas de energia.
Forças ou Fortalezas	Oportunidades

<ul style="list-style-type: none"> • Concentração das atividades em poucas empresas. • Distribuição interna da diretoria executiva reorientada por processos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Retorno econômico imediato com o aumento de mercado. • Concentração demográfica de Pernambuco muito concentrado na região metropolitana.
---	---

Tabela 3.2. – DAFO Ligação de Novos Clientes

É verificado que a quantidade de ameaças e debilidades são em maior número que as forças e oportunidades, necessitando desta forma alguns planos de ação específico para esta atividade:

- Treinamento dos operadores.
- Informatização das empresas terceirizadas.
- Padronização dos diversos tipos de ligação nova.
- Reuniões de esclarecimento e envolvimento das equipes.
- Estipulação de meta de 88% de ligações no prazo ao final de 2001.

b) Religação de Clientes, conforme tabela 3.3 abaixo.

Debilidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> • Operadores não treinados. • Empresas terceirizadas não informatizadas. • Falta de cultura da empresa em cumprir prazos. • Falta de padrão do processo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Possíveis multas do órgão regulador. • Aumento da insatisfação dos clientes. • Aumento das Perdas de energia.
Forças ou Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Concentração das atividades em poucas empresas. • Distribuição interna da diretoria executiva reorientada por processos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Retorno econômico imediato com o aumento de mercado. • Concentração demográfica de Pernambuco muito concentrado na região metropolitana.

Tabela 3.3. – DAFO Religação de Clientes

Neste caso, a análise DAFO é praticamente igual a análise DAFO do ítem anterior, desta forma os planos de ação são também semelhantes, conforme descritos abaixo

- Treinamento dos operadores.
- Informatização das empresas terceirizadas.
- Padronização dos diversos tipos de ligação nova.
- Reuniões de esclarecimento e envolvimento das equipes.
- Estipulação de meta de 88% de religações no prazo ao final de 2001

c) Pedidos de Indenização, conforme tabela 3.4 abaixo.

Debilidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> • Cultura anterior da empresa em não pagar indenizações de danos. • Falta de cultura da empresa em cumprir prazos. • Falta de padrão do processo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Possíveis multas do órgão regulador. • Aumento da insatisfação dos clientes. • Rede de distribuição em sua maioria aérea, sujeita a ação de vândalos.
Forças ou Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Concentração do Centro de Operações. • Rede de Distribuição bem mantida, sujeita a poucos riscos de problemas elétricos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento da satisfação dos clientes. • Concentração demográfica de Pernambuco muito concentrado na região metropolitana.

Tabela 3.4. – DAFO Pedidos de Indenização de Danos

Neste caso, a análise DAFO verifica alguns problemas de ordem prática, porém de fácil padronização, e outras ações só serão implementadas com investimentos para diminuição do número de solicitações, porém não influenciam no índice de solicitações de indenização mas na quantidade de solicitações feitas, como seguem:

- Padronização da atividade de respostas as solicitações de indenização.
- Reuniões de esclarecimento e envolvimento das equipes.
- Estipulação de meta de 88% de respostas das solicitações no prazo ao final de 2001.
- Substituição da rede de distribuição existente por rede isolada na baixa tensão e protegida na alta tensão.
- Implementação do processo de manutenção por análise das falhas.

d) Leitura e entrega de Contas, conforme tabela 3.5 abaixo.

Debilidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> • Alto índice de clientes não lidos • Falta de operadores treinados para a atividade de leitura, a atividade a poucos meses havia sido terceirizada. • Falta de padrão do processo de Leitura e Entrega de Contas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Possíveis multas do órgão regulador. • Aumento da insatisfação dos clientes, em decorrência de erros de leitura. • Perda de Receita quando da aplicação do Art. 71 § 1 da Resolução 456/00.
Forças ou Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Concentração das atividades em poucas empresas. • Distribuição interna da diretoria executiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento da satisfação dos clientes. • Concentração demográfica de Pernambuco muito concentrado na região metropolitana.

reorientada por processos	
---------------------------	--

Tabela 3.5. – DAFO Leitura e Entrega de Contas

Neste Processo, a análise DAFO verificou uma série de problemas imediatos e que seriam todos resolvidos com a melhora na qualidade da leitura, os planos de ação para este problema foram:

- Padronização no Processo de Leitura.
- Padronização no Processo de Entrega de Conta.
- Treinamento dos Operadores.
- Reuniões de esclarecimento e envolvimento das equipes.
- Estipulação de meta de clientes não lidos em 13% ao final de 2001.

3.1.2 Planos de Ação decorrente da análise DAFO

Os participantes dos fóruns de *Braimstorming*, para a análise DAFO anteriormente descritos, foram o diretor executivo da CELPE, que recebe a denominação de Diretoria de Coordenação Territorial – CT, os gerentes de departamentos diretamente envolvidos nos processos, os supervisores e alguns operadores líderes de cada processo especificamente, que participaram também em todos os processos, o departamento de coordenação e gestão da CELPE, além da unidade de coordenação e gestão da própria diretoria que nivelaram e formataram os procedimentos entre os departamentos. Para serem feitos os planos de ação dos processos acima era necessário algumas reformas estruturais na empresa. Abaixo seguem os planos de ação a serem seguidos pela organização para alcançar a objetivo desejado:

Reestruturação executiva

A reestruturação executiva sofrida pela CELPE teve o intuito de possibilitar o estabelecimento de índices de qualidade, que deveriam ser medidos imparcialmente e de forma padronizada em toda a área de concessão.

Nesse primeiro momento, começa-se a perceber os primeiros esforços da empresa orientados para o kaizen na administração, considerado por Imai (1998. p.73) “o pilar crucial do kaizen, mediante a atenção dada as mais importantes questões logísticas e estratégicas, proporcionando o incentivo necessário para manter o progresso e o moral dentro da empresa”.

Como apresentado na figura 3.2 a seguir, a nova estrutura baseada por processos da CELPE é composta pelos seguintes serviços:

- Serviços de Rede: manutenção, ligações, inspeções, qualidade de fornecimento e operação - TSR.
- Expansão de Rede: novas redes e melhoramentos nas redes existentes - TER.
- Processos Comerciais: leituras e entrega de contas, corte a inadimplentes e faturamento - TPC.
- Atendimento a Clientes: agências de atendimento, teleatendimento e atendimento credenciado - TAC.

Para fornecer relatórios das informações do sistema comercial existe o Departamento de Gestão Comercial – CGC, da Diretoria Comercial – CO, que é o responsável pelo envio das informações dos objetivos a serem estudados.

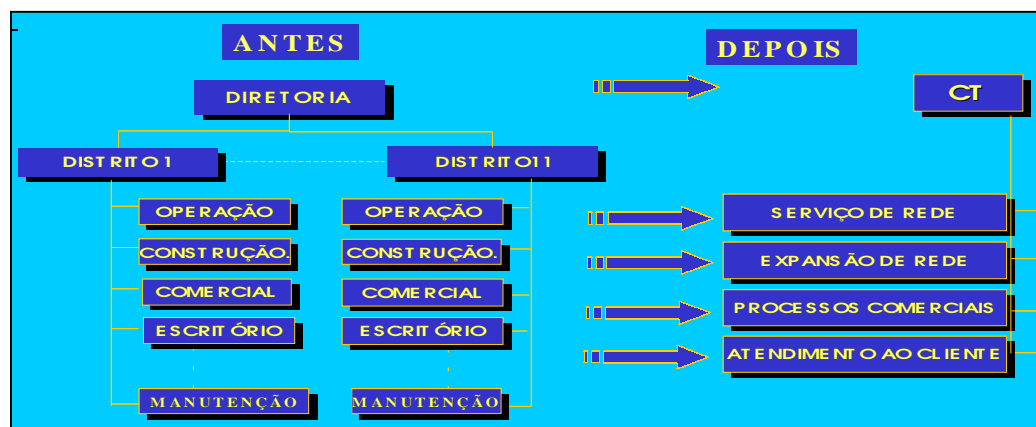


Figura 3.2. – Evolução da estrutura Executiva (Fonte: Apresentação da Dir. CT para prefeituras).

Objetivos executivos

Os objetivos são descritos e fazem parte de cada processo a ser analisado. Os conjuntos de objetivos são então batizados de Contratos de Gestão, em cada Departamento componente da diretorias executiva (Diretoria de Coordenação Territorial – CT), abaixo segue os objetivos a serem estudados:

- Atender os pedidos de novas ligações no prazo
- Atender aos pedidos de religações no prazo
- Atender aos pedidos de Indenização no prazo
- Aumentar a qualidade da leitura
- Reduzir contas canceladas no processo de faturamento

O formato definido pelo Departamento de Controle e Gestão para os objetivos é composto dos seguintes elementos:

- 1) Objetivo
- 2) Linha de Atuação
- 3) Descrição do Objetivo
- 4) Coordenador do Objetivo
- 5) Responsáveis pelo Objetivo
- 6) Responsável pela Informação
- 7) Periodicidade
- 8) Indicador: Sigla e Definições
- 9) Método de Cálculo
- 10) Projeção Anual

Segue abaixo, portanto os Objetivos com suas descrições:

- Ligações de Novos Clientes, conforme tabela 3.6 abaixo.

Objetivo	Atender os pedidos de novas ligações no prazo		
LINHA DE ATUAÇÃO	Relações com os clientes		
DESCRIÇÃO	Cumprir os prazos definidos na Resolução ANEEL 456/00 para a execução dos pedidos de novas ligações de clientes		
COORDENADOR DO OBJETIVO	Serviço de Rede	RESPONSÁVEL PELO OBJETIVO	TSR
RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO	CGC	PERIODICIDADE	Mensal
INDICADOR (Siglas e Definições)	PASNL: Nível do Cumprimento das Solicitações de Novas Ligações Atendidas no Prazo		
MÉTODO DE CÁLCULO	<p>O PASNL é calculado mensalmente considerando a média dos últimos seis meses do percentual de solicitações dos clientes que foram atendidos nos prazos definidos pela ANEEL para o ano de 2002. Devem ser considerados no Relatório CSE 028 os códigos de serviços:</p> <p>1001 – Ligação definitiva de UC(BT) com rede 1003 – Ligação provisória de UC(BT) com rede e os diagnósticos LIGADO e IRREGULARIDADE TÉCNICA</p> <p>PASNL = A/B</p> <p>A = Total Encerrado no Prazo e B = Total Encerrado</p>		
PROJEÇÃO OBJETIVO	2001	2002	2003
	88%	≥91%	≥94%
Excelente	≥94%		
Muito Bom	≥91%		
Bom	≥88%		
Suficiente	≥85%		
Insuficiente	<85%		

Tabela 3.6. – PASNL – Ligação de Novos Clientes no Prazo
(Fonte: Contrato de Gestão TSR - 2001).

Para este indicador foram consideradas as médias dos últimos seis meses, para redimir possíveis sazonalidades ocorridas num determinado mês, porém com a continuidade deste indicador nos anos seguintes, a média passará a ser anual.

A meta de 88% foi definida a partir do estágio inicial em que se encontrava o processo e nivelado com o indicador da própria CT que reunia além das ligações novas, as religações de clientes, os pedidos de indenização, os pedidos de projeto e os pedidos de obras, sendo que estes dois últimos não serão alvo do trabalho estudado. Para os anos seguintes, o ganho esperado seria de 3% a cada ano, também conforme o objetivo da diretoria.

Os códigos 1001 e 1003 são os tipos de ligação que fazem parte do objetivo.

Relembrando ao leitor que este processo se iniciou na metade do ano 2000, com a implantação da Resolução ANEEL 456/00 e deu início ao processo de implementação da gestão da Qualidade da CELPE a partir do ano 2002, com a disseminação em toda empresa.

- Religação de Clientes, conforme tabela 3.7 abaixo.

Objetivo	Atender aos pedidos de religações no prazo.		
LINHA DE ATUAÇÃO	Relação com os Clientes		
DESCRIÇÃO	Atender aos pedidos de religações no prazo		
COORDENADOR DO OBJETIVO	TPC	RESPONSÁVEL PELO OBJETIVO	TPC
RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO	CGC	PERIODICIDADE	Mensal
Indicador (Siglas e Definições)	RAP - Percentual de Religações Atendidas no Prazo		
MÉTODO DE CÁLCULO	<p>O RAP é calculado mensalmente considerando a média dos últimos seis meses. Devem ser considerados no Relatório CSE 031 os códigos de serviços:</p> <p>10.05 – Religação de UC(BT) – Diagnóstico RELIGADO 10.07 – Religação de Urgência UC(BT) – Diagnóstico RELIGADO 15.02 – Religação de Urgência UC(AT) – Diagnóstico RELIGADO 15.03 – Religação de UC(AT) – Diagnóstico RELIGADO 20.09 – Reclamação Procedência de Corte – Diagnóstico REALIZADO</p> $\text{RAP} = \frac{\text{No Prazo (Religado + Realizado)}}{(\text{No Prazo} + \text{Após o Prazo}) (\text{Religado} + \text{Realizado})} \times 100 \%$		
PROJEÇÃO	2001	2002	2003
OBJETIVO	88%	≥ 91 %	≥ 94 %
Excelente	≥ 94 %		
Muito Bom	≥ 91 %		
Bom	≥ 88 %		
Suficiente	≥ 85 %		
Insuficiente	< 85 %		

Tabela 3.7 – RAP – Religação de Clientes no Prazo
(Fonte: Contrato de Gestão TPC - 2001).

Para este indicador foram consideradas as médias dos últimos seis meses, e de 88% pelos mesmos motivos descritos anteriormente no objetivo de novas ligações.

Neste indicador, há uma soma de 5 tipos de religação, sendo os 4 primeiros com o diagnóstico RELIGADO (palavra utilizada no relatório) e o quinto com diagnóstico REALIZADO, a soma de todas as ordens de serviço religados e realizados fazem parte do denominador da fórmula, enquanto que o subconjunto deste que foi realizado no prazo faz parte do numerador, construindo assim o índice a ser calculado.

Este cálculo permitiu a apuração correta da quantidade de religações realizadas no prazo, e foi decidido pelo Departamento de Planejamento e Controle após algumas interações com os órgãos executores.

- Pedidos de Indenização Respondidos no Prazo, conforme tabela 3.8 abaixo.

Objetivo	RESPONDER AOS PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO NO PRAZO		
LINHA DE ATUAÇÃO	Relações com os clientes		
DESCRIÇÃO	Cumprir os prazos definidos na Resolução ANEEL 456/00 para a execução dos pedidos de Indenização de clientes		
COORDENADOR DO OBJETIVO	TAC	RESPONSÁVEL PELO OBJETIVO	TAC – TSR - GOS
RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO	CGC	PERIODICIDADE	Mensal
INDICADOR (Siglas e Definições)	PIP: Nível do Cumprimento das Solicitações de Pedidos de Indenizações no Prazo		
MÉTODO DE CÁLCULO	<p>O PIP é calculado mensalmente considerando a média dos últimos seis meses. Devem ser considerados no relatório CSE 031 o código de serviços: 2104 – Indenização por Danos.</p> <p style="text-align: center;">PIP = A/B*100%</p> <p>A = Total Concluído no Prazo até a comunicação com o cliente B =(Total Concluído no Prazo + Fora do Prazo) da comunicação com o cliente.</p>		
PROJEÇÃO	2002	2003	2004
OBJETIVO	88,0 %	≥ 91,0 %	≥ 94,0 %
Excelente	≥ 94,0 %		
Muito Bom	≥ 91,0 %		
Bom	≥ 88,0 %		
Suficiente	≥ 85,0 %		
Insuficiente	< 85,0 %		

Tabela 3.8 – PIP – Responder a Pedidos de Indenização no Prazo
(Fonte: Contrato de Gestão TAC - 2001).

Corresponde ao total de solicitações de indenização feitas por clientes a distribuidora, em decorrência de falha no sistema de Distribuição da Companhia.

- Reduzir o número de Clientes não lidos, conforme tabela 3.9 a seguir.

Objetivo	Aumentar a qualidade da leitura		
LINHA DE ATUAÇÃO	Relação com os Clientes		
DESCRIÇÃO	Reduzir o número de Clientes não lidos (Cód. 01, 02, 03, 07, 09, 10, 29, 84, 92)		
COORDENADOR DO OBJETIVO	TPC	RESPONSÁVEL PELO OBJETIVO	TPC
RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO	CGC	PERIODICIDADE	Mensal
INDICADOR (Siglas e Definições)	CNL: Percentual de Clientes não Lidos (média dos 6 últimos meses)		
MÉTODO DE CÁLCULO	A fonte para os dados será o relatório da CGC do Resumo de Ocorrência do Faturamento. CNL = $\frac{\text{Número de Clientes Faturados por Média}}{\text{Número de Clientes Faturados}} \times 100\%$		
PROJEÇÃO	2001	2002	2003
OBJETIVO	$\leq 13,0\%$	$\leq 9\%$	$\leq 7,0\%$
Excelente	$\leq 7,0\%$		
Muito Bom	$\leq 9,0\%$		
Bom	$\leq 13,0\%$		
Suficiente	$\leq 14,5\%$		
Insuficiente	$> 14,5\%$		

Tabela 3.9 – CNL – Aumentar Clientes Lidos
(Fonte: Contrato de Gestão TPC – 2001)

- Diminuir o número de Contas Canceladas, conforme tabela 3.10 abaixo.

Objetivo	Reduzir contas canceladas no processo de Faturamento		
LINHA DE ATUAÇÃO	Relação com os clientes		
DESCRIÇÃO	Reduzir o Nº de contas canceladas para cada 1000 faturas emitidas		
COORDENADOR DO OBJETIVO	CGC	RESPONSÁVEL PELO OBJETIVO	TPC
RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO	CGC	PERIODICIDADE	Mensal
INDICADOR (Siglas e Definições)	Índice de Cancelamentos de Contas - ICC		
MÉTODO DE CÁLCULO	O ICC é calculado mensalmente considerando a média dos últimos seis meses. ICC = $\frac{\text{Nº de Contas Canceladas} \times 1000}{\text{Nº de Contas Faturadas}}$ No final do mês o sistema de faturamento indica quantas faturas foram retificadas e compara com o quantitativo faturado.		
PROJEÇÃO	2001	2002	2003
OBJETIVO	$\leq 11,5$	$\leq 9,5$	$\leq 7,0$
Excelente	$\leq 7,0$		
Muito Bom	$\leq 9,5$		
Bom	$\leq 11,5$		
Suficiente	$\leq 13,0$		
Insuficiente	$> 13,0$		

Tabela 3.10 – ICC – Diminuir Número de contas Canceladas
(Fonte: Contrato de Gestão TPC - 2001).

Nestes dois últimos objetivos os índices de 9% para leitura e 9,5 por mil para contas canceladas foram escolhidos como uma redução em relação ao estágio inicial de 15% para leitura e 7,5 por mil para contas canceladas, os dois últimos objetivos refletem a qualidade da leitura, que evita uma possível reclamação do cliente ao atendimento.

Este conjunto de cinco objetivos auxiliam a CELPE na diminuição de reclamações, são a causa de aproximadamente 80% das solicitações e/ou reclamações dos clientes junto as concessionárias de distribuição de energia segundo a ABRADDEE

3.1.3. Padronização e kaizen

O objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados ocorreu devido à necessidade de contínuo melhoramento do processo por parte da CELPE, que se desenvolveu a partir da padronização da melhor solução e subsequente melhoria desse padrão, garantindo que os pequenos e incrementais ganhos fossem incorporados às praticas operacionais.

Dessa forma, novas instruções passaram a ser adotadas com o objetivo de orientar e padronizar procedimentos a serem aplicados nas atividades, caracterizando o estabelecimento de planos de ação, normas, diretrizes e procedimentos para as principais operações e depois, providenciar para que todos sigam um Procedimento Operacional Padrão (POP).

O POP é o documento que expressa o planejamento do trabalho repetitivo que deve ser executado para o alcance da meta padrão, objetivando:

- O aumento da produtividade através do trabalho eficiente, sem perdas;
- O balanceamento entre os processos de tempo de produção;
- A definição do nível mínimo de inventario de processos, mantendo tão baixo quanto possível.

Sendo assim, a CELPE padronizou os seus serviços, permitindo a mensuração do nível de qualidade dos serviços prestados, através de indicadores da qualidade, possibilitando que os seus funcionários pudessem realizar as suas atividades com êxito.

Assim, esse processo de padronização foi essencial para o futuro desenvolvimento da qualidade da prestação dos serviços de toda a empresa, pois a partir de padrões estabelecidos, os funcionários treinados passaram a nortear seus esforços, consoante com o que foi defendido por Imai (1994, p. 5-6): "melhorar padrões significa estabelecer padrões mais altos. Uma vez que isto seja feito, é serviço de manutenção da administração ver se os padrões

novos são observados. O melhoramento duradouro é atingido apenas quando as pessoas trabalham segundo padrões mais altos”.

Dos objetivos estudados neste trabalho foram feitos os procedimentos apresentados a seguir para padronização das atividades. Esta padronização foi construída em seminários onde participaram o mesmo grupo que definiram as metas anteriormente descritas, como segue.

- Ligação de Clientes

Na tabela 3.11 abaixo estão descritos o código da atividade do fluxograma apresentado em seguida:

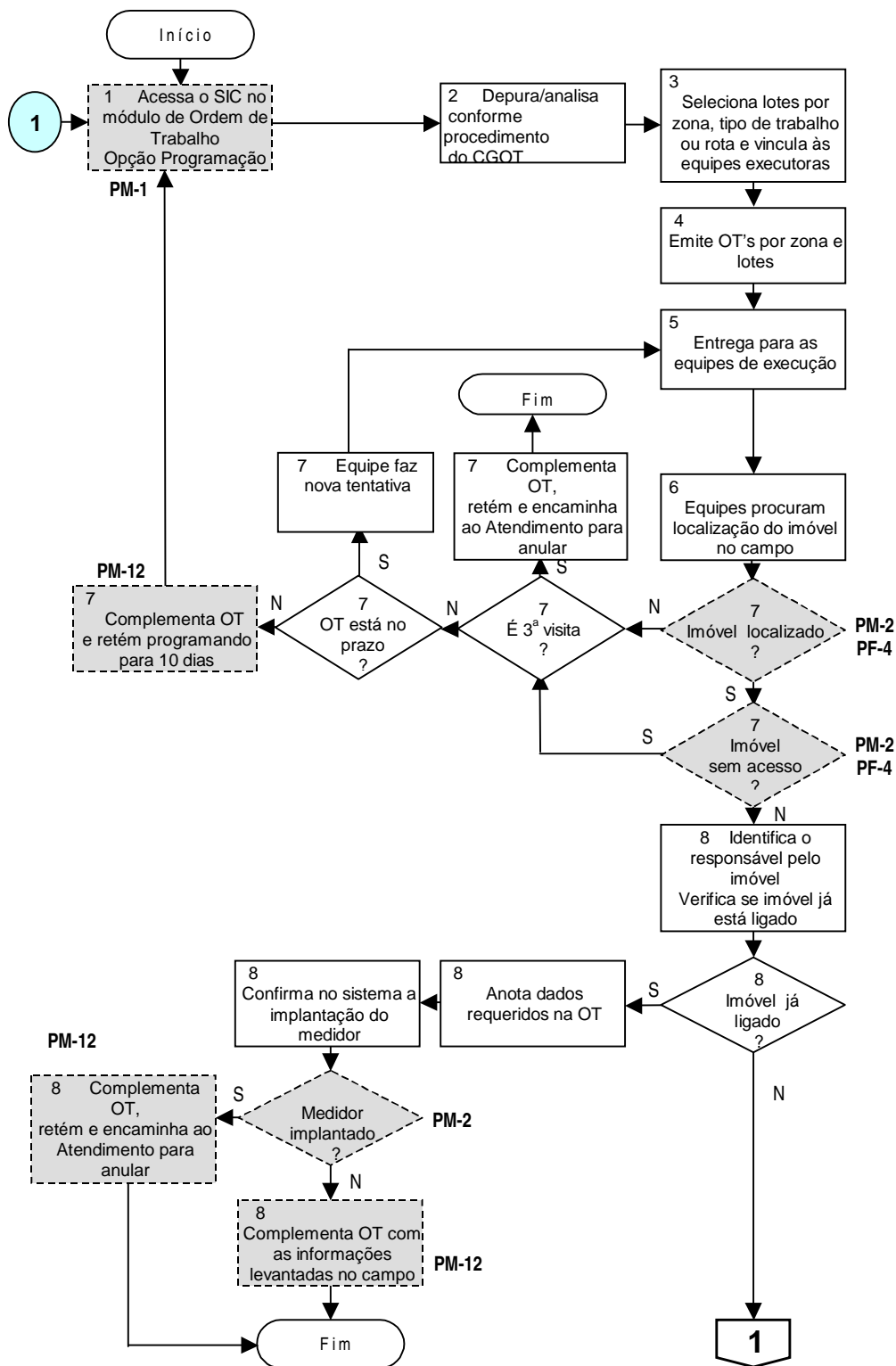
No.Atividade	Responsável	Descrição da Atividade
1	Coordenador	Acessa o SIC no módulo de Ordem de Trabalho (OT), opção programação.
2	Coordenador	Depura e analisa conforme procedimento do CGOT.
3	Coordenador	Seleciona lotes por zona, tipo de trabalho ou rota e vincula às equipes executoras.
4	Coordenador	Emite OTs por zona e lote.
5	Coordenador	Entrega OTs para as equipes de execução.
6	Equipes	Equipes procuram localização do imóvel no campo.
7	Equipes e Digitadores	Caso o imóvel não seja localizado ou não seja possível o acesso, a equipe deverá realizar nova tentativa, no dia seguinte, após contato por telefone com o cliente. Extinto o prazo para visita, registra na OT a observação “ Não localizado ou sem acesso ”, conforme o caso. Complementa no SIC e retém a OT programando-a para nova visita em dez dias. Após a 3ª tentativa a OT é encaminhada ao atendimento para sua anulação.
8	Equipes e Digitadores	Caso o imóvel seja localizado ou, seja possível o acesso, identifica o responsável pelo imóvel. Verifica se o imóvel já está ligado. Se o imóvel já está ligado, registra os dados requeridos na OT. Verifica no sistema se o medidor já está implantado. Se o medidor já estiver implantado, encaminha a OT ao atendimento para anular. Se não estiver implantado, complementa a OT com as informações levantadas no campo.
9	Equipes e Digitadores	Se o imóvel não está ligado, verifica se ainda há interesse pelo serviço. Se não há mais interesse (desistência) pelo serviço, informa na OT e colhe a assinatura do cliente. Complementa OT e retém. Encaminha ao atendimento para anular OT. Se há interesse, verifica se é revisita por irregularidade.
10	Equipes	Se é revisita, inspeciona os itens de exigência relacionados na OT. Se não é revisita, confirma dados cadastrais da OT com o cliente.
11	Equipes	Se os dados cadastrais não estão corretos, registra na OT dados corretos; se os dados estão corretos, verifica em seguida, se é prédio de múltiplas unidades.
12	Equipes	Se o prédio não é de múltiplas unidades, inspeciona o

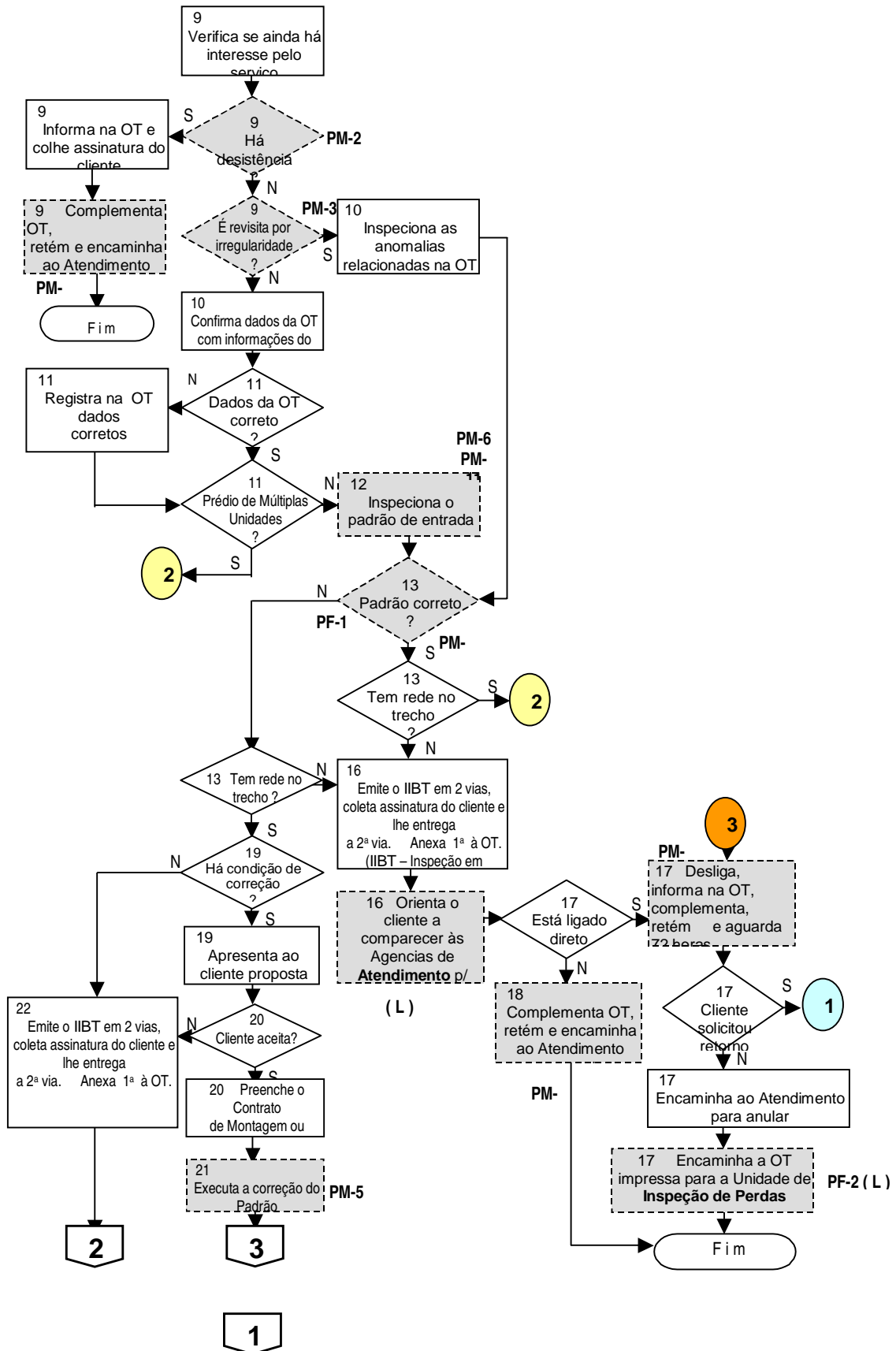
		padrão, conforme procedimento específico. Se é múltiplas unidades efetua a atividade do item 14.
13	Equipes	Se o padrão estiver correto, verifica se existe rede no trecho.
14	Equipes e Digitadores	Se existe rede no trecho, instala a medição, preenche os dados obrigatórios da OT. Complementa OT no sistema SIC. Verifica se houve correção dos dados cadastrais do cliente
15	Digitadores e Coordenador	Se houve correção dos dados, encaminha ao CGC as alterações com os dados corretos. Verifica se houve contrato de correção do padrão. Se houve, encaminha contrato para o Atendimento registrar no módulo de cobrança. (Encerra / Fim)
16	Equipes	Se o padrão não estiver correto, e não houver rede no trecho, preenche o formulário Inspeção em Instalações de Baixa Tensão - IIBT, em duas vias, coleta assinatura do cliente e lhe entrega a 2ª via do IIBT, orienta o cliente a comparecer à Agencia de Atendimento para preenchimento de Expediente de Obra.
17	Equipes Digitadores e Coordenador	Verifica se o imóvel está ligado direto. Se estiver ligado direto, o electricista deve desligar imediatamente a unidade, informa na OT o desligamento. Complementa a OT, retém e aguarda 72 horas. Se o cliente não solicitar o retorno encaminha a OT para o Atendimento anular. Em seguida imprime OT e envia à Unidade de Inspeção de Perdas.
18	Digitadores	Se o imóvel não está ligado direto, complementa a OT com as informações e retém. Em seguida encaminha ao Atendimento para anular.
19	Equipes	Se tem rede no trecho, e há condições de correção do padrão pela Empresa, apresenta ao cliente proposta de solução.
20	Equipes	Se o cliente aceita a proposta, preenche o Pedido de Financiamento Para Complementação do Padrão e colhe a assinatura do cliente.
21	Equipes	Executa a correção do padrão de entrada e efetua a atividade do item 14.
22	Equipes	Se cliente não aceita a proposta, preenche o formulário Inspeção em Instalações de Baixa Tensão - IIBT, em duas vias, coleta assinatura do cliente e lhe entrega a 2ª via do IIBT.
23	Equipes	Verifica se o imóvel está ligado direto. Se estiver ligado direto, efetua a atividade do item 17
24	Equipes e Digitadores	Se não estiver ligado direto, Informa na OT as irregularidades, complementa OT no sistema SIC e retém.
25	Coordenador	Libera as OTs retidas conforme procedimento do CGOT.

Tabela 3.11 Descrição das Atividades do Processo de Ligação em BT.

Nas páginas seguintes é apresentado na figura 3.3, o fluxograma da atividade de ligação no qual estão descritas as atividades na tabela anterior. Como o fluxograma é extenso,

ele foi dividido em três páginas para visualizá-lo melhor. Sua continuação é orientada através de setas e numeração auxiliares.





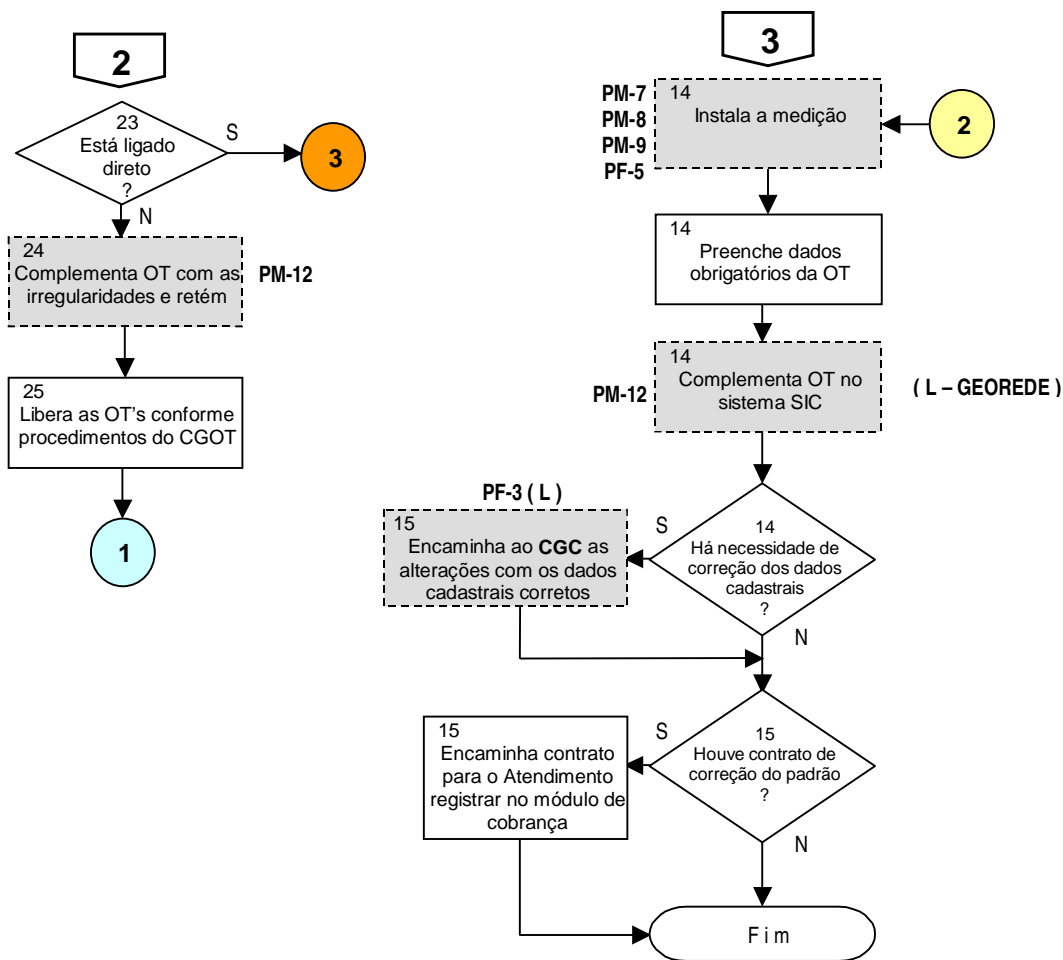


Figura 3.3 Fluxograma do Processo de ligação nova no sistema de baixa tensão (BT)

- Religação de Clientes

O processo de religação de clientes faz parte de um ciclo maior que é o de cobrança, que além da religação possui todo o processo de corte, conforme as atividades descritas na tabela 3.12 e apresentado na figura 3.4 o seu fluxograma .

No.Atividade	Responsável	Descrição da Atividade
1	Atendimento	Ao cliente solucionar o seu débito e solicita a religação
2	Atendimento	Providencia a geração da Ordem de Trabalho (Urgência ou Normal);
3	Digitador	A cada 30 minutos abre o sistema e providencia a religação dos contratos indicados, mediante emissão de OT específica
4	Coordenador	Providencia a distribuição por roteiro e por urgência;
5	Equipe Campo	Realiza a tarefa de religação no campo
6	Digitador	Ao retorno do campo, informa ao sistema a religação do contrato; no caso de não realização, informa o motivo, de acordo com tabela

		específica. providencia a complementação da OT no Sistema Comercial
7	Digitador	Complementa a OT informando o motivo da não realização da Religação.
8	Digitador	Envia o contrato para o processo de gestão de contrato de cortados que fará outro acompanhamento do mesmo;
9	Digitador	Normaliza o contrato, para retorno do mesmo a condição de leitura e encerra a atividade

Tabela 3.12 Descrição das Atividades do Processo de Religação

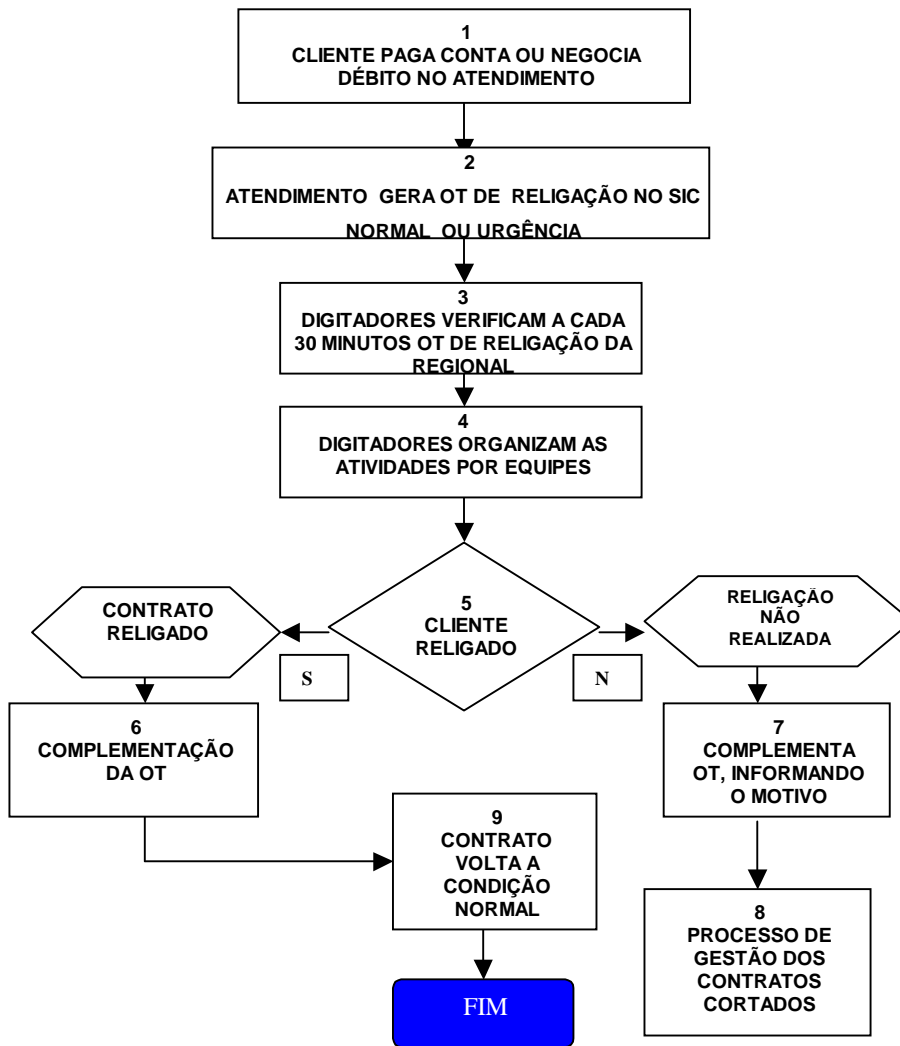


Figura 3.4 Fluxograma do Processo de Religação de clientes

- Pedidos de Indenização de Clientes

O processo de Pedidos de Indenização de clientes faz parte de um ciclo maior que é o de Comunicação ao cliente, que além da indenização possui todos os demais serviços que precisam de resposta formal ao cliente, segue a descrição das atividades do processo na tabela 3.13, representado na figura 3.5 a seguir.

No.Atividade	Responsável	Descrição da Atividade
1	Atendente	Recepciona Cliente e solicita o contrato e a carta com os dados da solicitação.
2	Atendente	Registra no RDE – Reclamação de Danos Elétricos: Origem, Telefone, CONTRATO, dia e hora da ocorrência, ponto de referência e roteiro da UC, de acordo com carta do cliente. Nas informações adicionais descreve os equipamentos danificados e/ou outros materiais deteriorados, provocados pela CELPE ou por interferência de terceiros na rede elétrica e, se o cliente souber, as causas do acidente.
3	Atendente	Informa que um técnico irá realizar vistoria no local em até 08 dias úteis e informa ao cliente o número do seu registro e que após a vistoria e análise interna, a CELPE encaminhará correspondência ao cliente, informando sobre o deferimento ou indeferimento da solicitação.
4	Técnico	Baixa diariamente as solicitações advindas do atendimento para análise
5	Técnico	Acessa o sistema de Ocorrências do COD – Centro de Operação da Distribuição, para verificar se houve ou não registro técnico na área que atende a Unidade Consumidora – UC do reclamante.
6	Técnico	Imprime Ordem de Trabalho - OT do RDE com a informação do COD.
7	Equipe de Campo	Realiza a Vistoria Técnica e a Entrevista com vizinhança, para verificar ocorrências na vizinhança.
8	Técnico	Verifica se há medição gráfica na área de alimentação da UC para análise final.
9	Técnico	Emite o parecer Deferido ou Indeferido.
10	Técnico	No caso de indeferimento o técnico fará comentário pelos motivos do indeferimento.
11	Atendimento	Envia carta ao cliente informado da análise da CELPE. No caso de deferimento, a CELPE indicará a data e o local para onde o cliente dever se dirigir munido dos documentos abaixo discriminados, para recebimento da indenização. Documentos necessários para o pagamento da indenização: <ul style="list-style-type: none"> • Carteira de identidade e CPF; • Nota Fiscal dos equipamentos ou, no caso de não mais possuir as Notas Fiscais, o cliente deverá fazer carta à CELPE, confirmando a posse dos referidos equipamentos; • No mínimo dois orçamentos para conserto dos equipamentos danificados.
12	Atendimento	O Atendente faz o pagamento do ressarcimento do Dano.
13	Atendimento	Cliente pede reavaliação diante de novas informações.

Tabela 3.13 Descrição das Atividades do Processo de Indenização de Danos

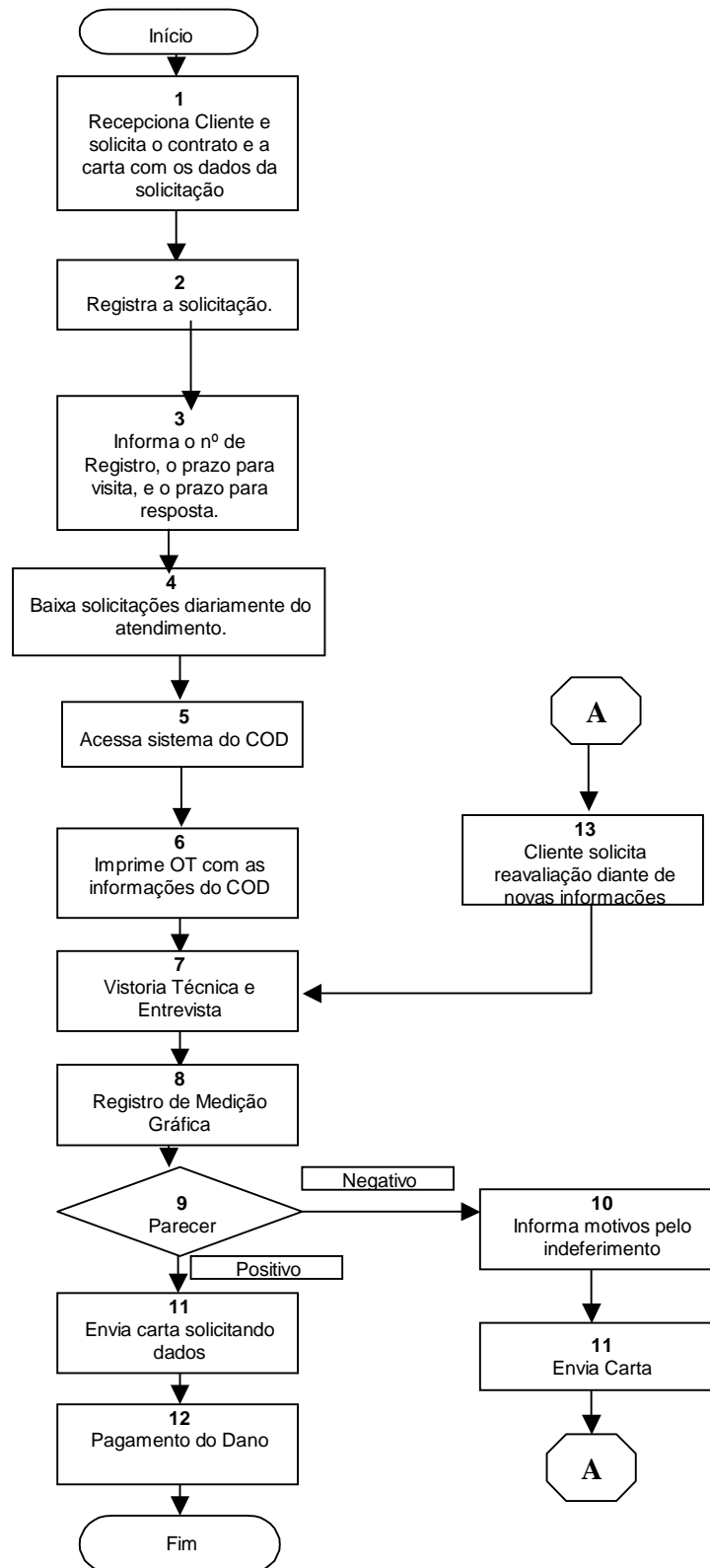


Figura 3.5 - Fluxograma do Processo Resposta de Indenização ao Cliente.

- Leitura e Entrega de Contas

São processos complementares, mas bem definidos processualmente. No caso do nível de leitura de medidores, por exemplo, podem ser observados quais os procedimentos padrão a serem seguidos pelos leituristas da CELPE. No processo de entrega de contas por sua vez segue logo a seguir do mesmo modo, estes processos bem realizados diminuem o índice de contas canceladas, conforme tabelas 3.14 e 3.15 e fluxogramas apresentados nas figuras 3.6 e 3.7 a seguir.

No.Atividade	Responsável	Descrição da Atividade
1	Faturamento	Elaboram cronograma de leitura.
2	Faturamento	Digita o cronograma e disponibiliza no Sistema de Gerenciamento do Faturamento de Rotas - GFR.
3	Unidade Comercial	Acessam o cronograma através do GFR, imprimem e distribuem com a equipe CELPE envolvida com o fechamento dos grupos de faturamento.
4	Unidade Comercial	Elaboram e enviam Calendário de Leitura específico para as prestadoras.
5	Unidade Comercial	Recebem o grupo de faturamento da SICP (Main-frame) via Gerenciador Descentralizado de Leitura – GDL e geram cópia de segurança.
6	Unidade Comercial	Dois dias úteis antes do início da leitura constante no Cronograma Específico enviado às prestadoras, transmitem os arquivos para leitura via Sistema STM-400 e remetem Anotações de Leituras – AL's dos livros que deverão ser lidos manualmente e digitados no Sistema DGD; simultaneamente encaminham os Pedidos de Ligações –PDL's para confirmação de roteiro e anotação de leitura.
7	Prestadoras	Recebem grupo de faturamento e carregam os Terminais Portáteis de Leituras – TPL's.
8	Prestadoras	Providenciam a coleta das leituras e confirmam as informações dos Pedidos de Novas Ligações - PDL's coletando as leituras correspondentes.
8.1	Prestadoras	No momento das leituras podem ser identificadas Unidades Consumidoras - UC's que não constem no livro e que não têm PDL's correspondentes, as quais são anotadas em formulário próprio e enviado às Unidades Comerciais para providências.
9	Prestadoras	Descarregam as leituras dos TPL's para o Sistema GDL, imprimem relatório de consistência, geram cópia de segurança e enviam pelo STM-400 para as Unidades Comerciais conforme Cronograma Específico das Prestadoras; simultaneamente encaminham os PDL's e formulários próprios com as devidas anotações.
10	Prestadoras	Diariamente, providenciam releituras dos casos que forem necessários até a conclusão do lote, conforme relatório de consistência de leitura, onde constam, dentre outros os seguintes códigos de ocorrências: 00 – Consumo absurdo ou anormal 01 – Imóvel fechado 02 – Imóvel desocupado 03 – Leitura impedida por cão

		04 – Rua intransitável 09 – Veranista 10 – Medidor sem possibilidade de acesso 37 – Clientes fora de roteiro 38 – Endereço não localizado
11	Prestadoras	Digitam no sistema GDL as alterações apuradas.
12	Prestadoras	Concluem a transmissão do lote conforme Cronograma Específico.
13	Unidade Comercial	Recebem as leituras através do sistema STM-400 e transferem para o sistema GDL; simultaneamente recebem os PDL's e formulários próprios das prestadoras com as devidas anotações das UC's que não constam nos livros, e promovem as alterações necessárias.
14	Unidade Comercial	Imprimem relatório com todos os consumos anormais para consistência
15	Unidade Comercial	Analisa o relatório de consistência e anotam os devidos ajustes, aguardando transmissão integral do lote pelas prestadoras.
16	Unidade Comercial	Após recepcionar conclusão de lotes, digitam no sistema GDL os ajustes que foram anotados.
17	Unidade Comercial	Transmitem através do sistema GDL, o grupo de faturamento à SICP (Mainframe), para processamento.

Tabelas 3.14 Descrição das Atividades de Leitura

No.Atividade	Responsável	Descrição da Atividade
1	Unidade Comercial	Recebem Grupos de Faturamentos (malotes com as contas, relatórios, Anotações de Leituras - AL's e Avisos de Débitos), da Unidade de Operação e Suporte e Sistemas Centrais da CELPE -SICP, conforme Cronograma de Leitura / Faturamento.
2	Unidade Comercial	Analisa os relatórios retirando as contas para correções ou para confirmação em campo.
3	Unidade Comercial	Registram em protocolos distintos as contas normais para entrega e as contas anormais para confirmação de leitura; entregam as contas protocoladas às prestadoras juntamente com os Avisos de Débitos.
4	Prestadoras	Recebem as contas normais, anormais e Avisos de Débitos, protocolados, anexam os avisos de Débitos nas contas respectivas; carimbando-as com o termo: "AVISO ANEXO".
5	Prestadoras	Efetua a entrega das contas normais e conferem leitura das contas anormais.
5.1	Prestadoras	Se a leitura estiver correta, entregam a conta.
5.2	Prestadoras	Se a leitura estiver incorreta, anotam a leitura no campo próprio da conta; retêm a conta para devolução à Unidade Comercial.
6	Prestadoras	Devolvem protocoladas as contas retidas (anormais) e contas de UC's não localizadas para as TP's.
7	Unidade Comercial	Recebem as contas que não foram entregues e tomam as providências devidas.
8	Unidade Comercial	As contas de UC's não localizadas são enviadas ao faturamento para verificação das causas.
9	Unidade Comercial	Promovem os ajustes das contas com leitura incorreta e encaminham para as prestadoras procederem a devida entrega.
10	Prestadoras	Recebem as contas corrigidas e providenciam as entregas.

Tabelas 3.15 Descrição das Atividades de Entrega de Contas

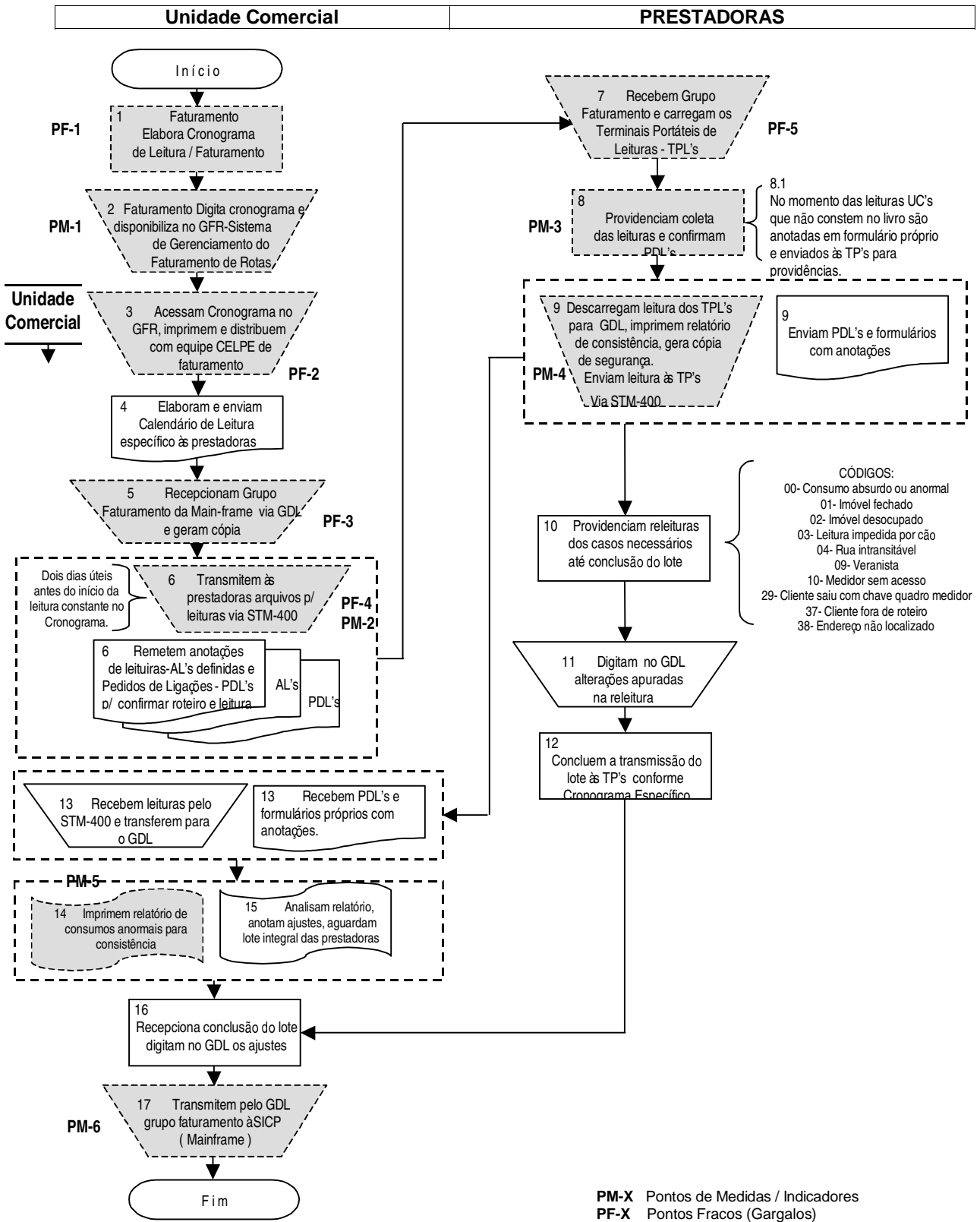


Figura 3.6 - Fluxograma do Processo de Execução de Leituras

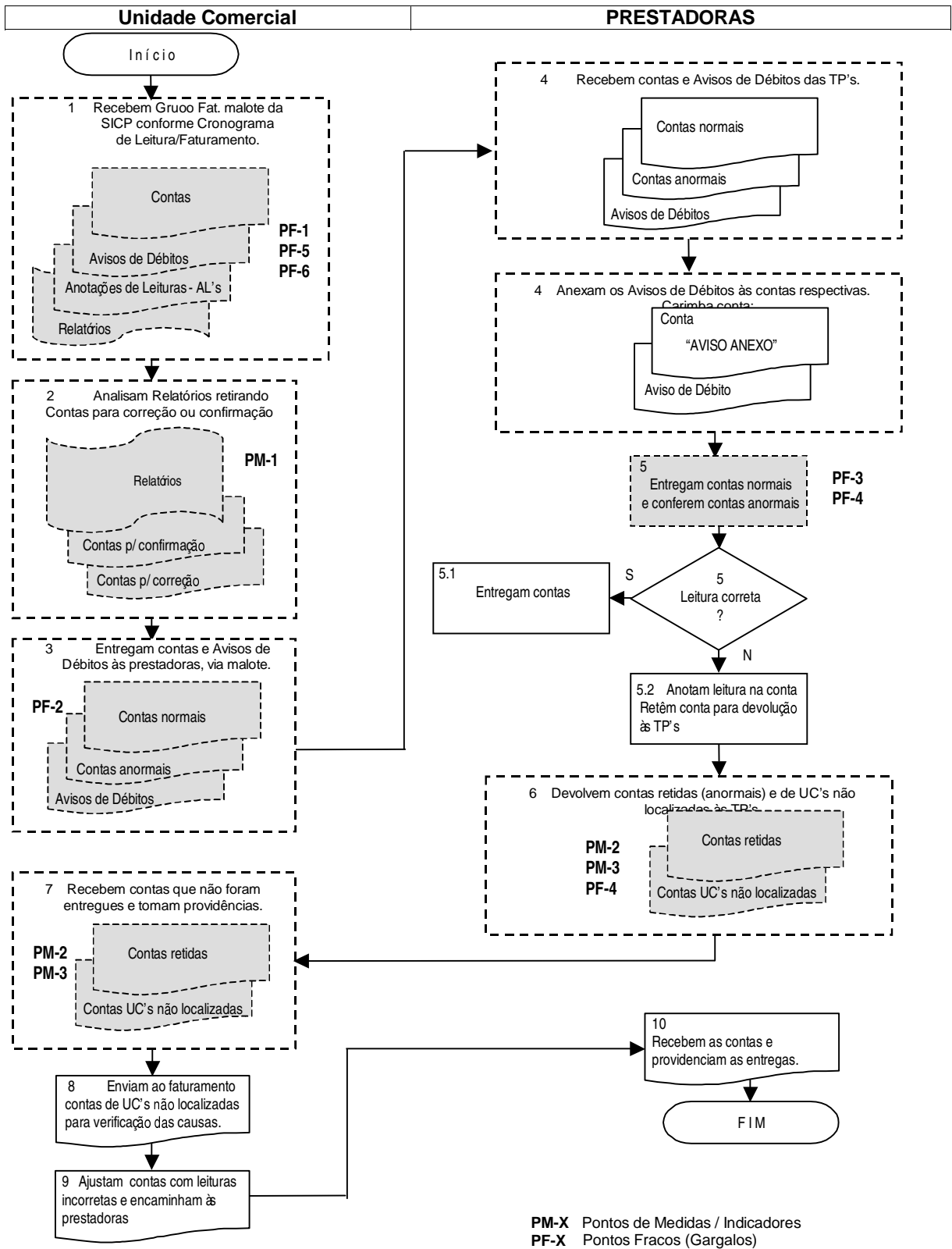


Figura 3.7 Fluxograma do Processo de Execução Entrega de Contas

O que pode se observar é que com todo esse processo de padronização na CELPE, os colaboradores se sentiram motivados e, posteriormente, motivou a todos da empresa a trabalharem com os princípios do kaizen, fazendo com que esforços constantes fossem feitos para manter e até superar os padrões estabelecidos pela ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica.

Os maiores benefícios detectados com a padronização dos serviços da empresa podem ser atribuídos a dois fatores: a supressão de operações indevidamente executadas e a efetivação desnecessária de uma mesma operação por mais de um funcionário.

Portanto, a padronização na CELPE foi responsável pelo estabelecimento de procedimentos a serem cumpridos, estipulando os setores responsáveis para o cumprimento de cada operação, possibilitando se fazer uma relação entre procedimentos e resultados alcançados.

Os resultados alcançados foram registrados e avaliados cada vez que novos padrões eram estabelecidos, possibilitando a CELPE verificar o melhoramento ocorrido.

Assim, esse processo mostra ser de fundamental importância para a melhoria contínua dentro da empresa, cabendo apenas aos funcionários da mesma estarem capacitados a desempenhar as atividades já padronizadas.

Participação dos funcionários

Toda a equipe treinada passou a utilizar o kaizen, melhorando o desempenho continuamente através da aplicação do ciclo de PDCA (*plan, do, control and action*) (Planejar, executar, verificar e agir), documentando e disseminando a melhoria em toda a empresa.

Para tanto, foram realizadas reuniões inicialmente com o objetivo de levantar o modelo e sistemática de trabalho adotada e posteriormente através de encontros sucessivos de trabalho, foram consideradas todas as propostas de padronização apresentadas pelos integrantes dos grupos, contribuindo assim para escolha e definição da primeira mudança de padronização a ser adotada para início do processo de Kaizen.

Uma vez definido o padrão, estabeleceu-se reunião periódica de avaliação de desempenho e acompanhamento dos indicadores, para identificação e proposição das melhorias a serem implementadas, assemelhando-se a semana de kaizen.

No PDCA tem-se que: “planejar” significa planejar os melhoramentos das práticas atuais através do uso de ferramentas estatísticas; “executar” significa a aplicação desse plano;

“verificar” significa ver se ele resultou no melhoramento desejado e “agir” significa evitar a repetição e institucionalizar o melhoramento como uma nova prática a ser melhorada.

Assim que um melhoramento é feito ele se torna o padrão que será desafiado com novos planos de mais melhoramentos. Procurou-se realizar o processo do kaizen ao máximo.

3.2 Conclusão do Capítulo

Neste capítulo foram discutidos os modelos propostos para solução do problema que é o aumento da eficiência nos processos e o cumprimento dos prazos estipulados para a companhia, a metodologia aplicada, os principais insumos de qualidade relacionados à definição dos objetivos que é viabilizar uma solução para essa problemática, com a exemplificação de que a utilização de Ferramentas da Qualidade, orientada conforme modelo de objetivos empresariais e setoriais agregados, faz um conjunto de ações que podem trazer ganhos de eficiência e competitividade a CELPE.

Foram apresentados os objetivos escolhidos após a análise DAFO, e suas metas anuais.

Os fluxogramas definidos inicialmente dos processos estudados a partir da focalização do DAFO.

4. RESULTADOS ATINGIDOS

Para aferir a eficácia das ações tomadas pela CELPE em busca da resolução do problema, que é o cumprimento dos prazos estabelecidos pela ANEEL e a melhora na qualidade do faturamento, verifica-se neste capítulo os resultados atingidos para os objetivos estabelecidos e o resultado das pesquisas da ABRADEE.

Os gráficos dos objetivos empresariais estabelecidos são descritos na primeira parte deste capítulo e o resultado da pesquisa da ABRADEE serão vistos na segunda parte.

A ABRADEE é a Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia que é composta de 47 distribuidoras. Essas distribuidoras juntas são responsáveis por 98% de todos os clientes do Brasil e por 90% de toda a energia elétrica distribuídas aos consumidores finais do Brasil.

Pretende-se então, com este trabalho estudar a eficácia do modelo de gestão adotado na Diretoria de Coordenação Territorial da CELPE, avaliando a relevância dos objetivos estabelecidos em função dos resultados alcançados no período de medição anterior.

4.1 Objetivos Empresariais

O formato apresentado pelos gráficos sinaliza três parâmetros:

- 1) A linha da Meta ou do Limite é descrita na cor azul com pontos amarelos a cada período mensal. Dependendo do objetivo, este será melhor para cima ou para baixo dessa linha limítrofe conforme indica a seta larga azul.
- 2) As Barras Vermelhas significam que naquele determinado mês o resultado obtido com a média dos resultados dos últimos três meses ficou abaixo do resultado esperado no início do ciclo anual, onde é feita a previsão a que valor se pretende chegar.
- 3) As Barras Verdes significam que a média dos últimos três meses foi superior ou igual ao previamente estabelecido.
- 4) Nos Gráficos existem setas largas azuis que indicam para cima ou para baixo qual é o sentido da melhoria do indicador.

4.1.1 Ligação de Novos Clientes

As novas ligações foram alvo de forte esforço de padronização e desafios, pois é um dos objetivos que a CELPE não consegue prever antecipadamente o volume exato de solicitações de novas ligações. Porém valores aproximados são previstos pelo Departamento de Mercado de crescimento em função do crescimento histórico utilizando-se de séries temporais e da ferramenta estatística Forecast PRO, e de variáveis macro-econômicas fornecidas pelo Consultoria Econômica e Planejamento – SEPLAN, são utilizados para dimensionar o número aproximado de equipes de campo necessárias disponíveis para tal atividade, e acrescenta-se a este fator o fato de inicialmente não existir sistema de informações padronizado para medi-lo.

Na figura 4.1 abaixo, está apresentado o gráfico do desempenho obtido neste objetivo.

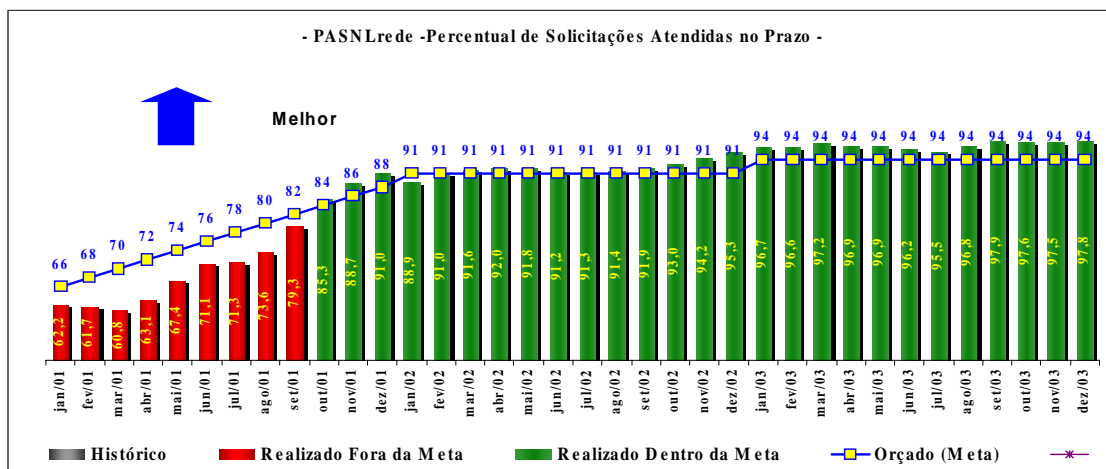


FIGURA 4.1 – Ligações de Clientes no Prazo – FONTE Gestão por Objetivos CELPE

Verifica-se que no ano de 2001 a meta era crescente, partindo-se de 66% até chegar aos 88% ao final do ano, como fora o primeiro ano de medição deste indicador, as áreas territoriais envolvidas foram se adequando e compartilhando experiências de sucesso até que toda a companhia obtivesse um resultado satisfatório. Nos anos de 2002 e 2003 as metas estabelecidas pelo grupo gestor que realizou a análise DAFO, foram de 91% e 94 %, respectivamente, dando a este índice um sinal de melhoria contínua até que se chegue ao índice ideal que é de 100% no ano 2005.

Em 2002 com a implantação da padronização em função do kaizen conseguido no ano anterior, verificou-se uma estabilização no procedimento, este caso é típico de que a cada ano os ganhos de desempenho são menores do que no ano anterior, verifica-se a necessidade de mudança de escala para melhor visualização.

4.1.2. Religação de Clientes

As religações, igualmente às ligações anteriormente citadas, também foram alvo de forte esforço de padronização e desafios, porém como já era um índice que os clientes cobram com mais intensidade, este se iniciou com um valor de 82% no início de 2001 até atingir o valor de 88% no mês de Dezembro de 2001. Nos anos posteriores a regra foi mantida nos patamares de 91 e 94%. Estas novas metas foram fixadas pela diretoria com a participação dos gerentes das áreas envolvidas em função dos resultados obtidos e da possibilidade de melhora.

As religações, porém possuem um parâmetro de mensuração mais fácil de ser alcançado, pois a força de trabalho necessária é proporcional ao número de cortes feitos, e diferentemente da ligação onde não se conhece previamente onde o cliente solicitará uma nova ligação, a religação só acontece na região onde houve a ação do corte por inadimplência, isto é, as equipes de campo já estão previamente posicionadas para atuar.

Na figura 4.2 abaixo, está apresentado o gráfico do desempenho obtido neste objetivo.

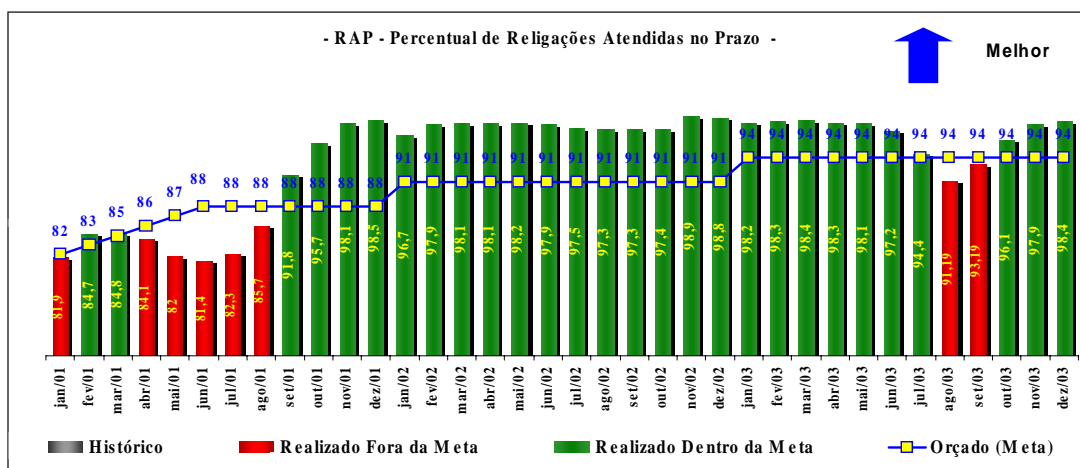


FIGURA 4.2 – Religações de Clientes no Prazo – FONTE Gestão por Objetivos CELPE

Verifica-se neste caso, para o ano de 2001 uma piora no desempenho no início da medição que fora ocasionado principalmente pelo Racionamento de Energia Elétrica, ocorrido nos anos de 2001 e 2002 nas regiões Nordeste e Sudeste do Brasil, e que afetou fortemente neste índice, dado que o fator de repreensão para os clientes que não tivessem reduzido o consumo conforme orientação da Câmara de Gestão da Crise Energética, seria o corte de

fornecimento de energia, independentemente de estar adimplente ou não. Neste caso, a regionalização do corte não pode ser realizada abaixando o desempenho do processo.

Passado o período mais crítico, já no último trimestre do ano o desempenho voltou a patamares crescentes e aceitáveis em relação a meta prevista para o final do ano, se mantendo assim por vários meses, só retornando a cair no início do segundo semestre de 2003. Neste caso houve uma descontinuidade no índice devido à substituição do sistema comercial que parou o processo de corte durante dois meses pois toda informação de inadimplência foi interrompida e esta é uma atividade que necessariamente deve ser atualizada diariamente sob risco de realizar corte em cliente adimplente, e apesar de já ter sido estabelecido os procedimentos neste novo sistema, verifica-se um período de aprendizado com o novo sistema que compromete a qualidade anteriormente obtida. Porém como se pode verificar no mês de Setembro de 2003, há uma recuperação do indicador de forma que termina o ano com um indicador de 98,4%, isto é quase totalidade das religações realizadas no prazo.

4.1.3. Pedidos de Indenização de Clientes

Os pedidos de indenização foram alvo de grande esforço de padronização porém, como verifica-se na capítulo anterior, este processo possui uma etapa de análise da ocorrência, além disso, a legislação do Contrato de Concessão, foi bem mais rígida nos parâmetros adotados para este processo, sendo necessário uma nova Resolução da ANEEL, que nesta data está em audiência pública para revisão e nivelamento nacional, uma vez que todas as empresas distribuidoras de energia do Brasil, possuem metas diferenciadas e procedimentos diversos principalmente no que diz respeito a quais causas são passíveis de indenização.

Na figura 4.3 abaixo, está apresentado o gráfico do desempenho obtido neste objetivo.

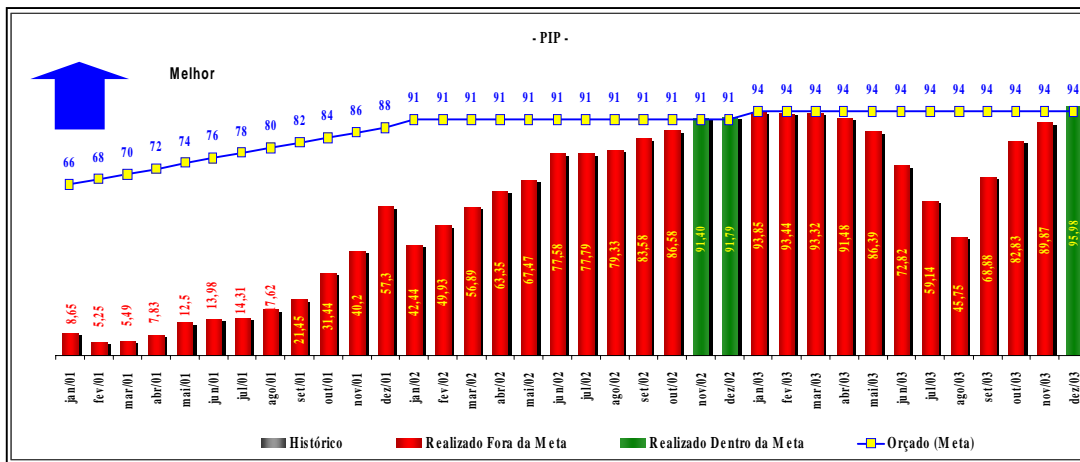


FIGURA 4.3 – Pedidos de Indenização de Clientes no Prazo – FONTE Gestão por Objetivos CELPE

Neste processo há três realidades diferentes nos anos apresentados. No ano de 2001 houve um forte esforço de melhoria contínua e um aprendizado das áreas envolvidas, neste objetivo o processo de atendimento inicia e conclui a atividade e o processo de rede faz a análise e a visita ao cliente. Como é uma atividade de áreas distintas, as negociações sob a melhor forma de padronizar a atividade demoraram mais que as outras.

No ano de 2002 apesar da queda no início do ano a padronização foi realizada e a o objetivo foi alcançado ao final do ano. No ano 2003 quando parecia estar bem controlado no primeiro semestre de 2003, esta atividade também sofre com a mudança do sistema comercial, conforme comentado anteriormente, porém já em Setembro de 2003 havia uma tendência de recuperação, atingindo uma derivada ascendente com a estabilização ao final de 2003.

4.1.4. Clientes não Lidos

A quantidade de clientes não lidos é sem dúvida um dos mais importantes índices de qualidade, pois afeta outras áreas. No final do ano 2000, a companhia possuía 24% dos clientes não lidos no mês, e a entrega de contas era ineficiente no mesmo patamar visto que os profissionais que liam os clientes eram os mesmos que entregavam as contas.

De acordo com a análise DAFO feita ao final de 2000, verificou-se a necessidade de alterações no formato de trabalho, segregando atividades onde os leituristas só faziam leituras e a entrega de contas ficando com outro grupo de funcionários aumentou a produtividade global do processo, concomitantemente a padronização dos processos aliada a um grande programa de treinamento e capacitação.

Na figura 4.4 abaixo, está apresentado o gráfico do desempenho obtido neste objetivo.

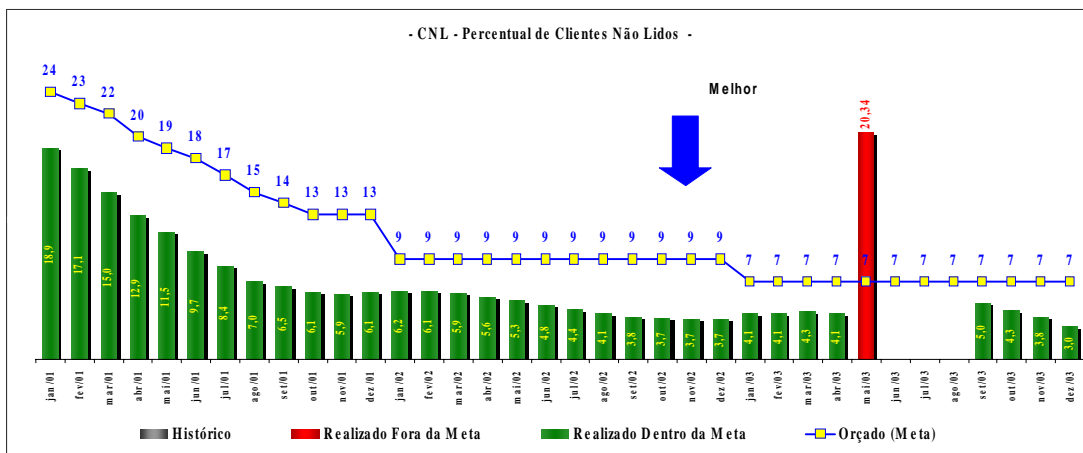


FIGURA 4.4 – Clientes não Lidos – FONTE Gestão por Objetivos CELPE

Como se pode verificar no mês de Maio/2003 houve um aumento considerável no número de clientes não lidos e nos meses de junho a agosto de 2003 o índice não pôde ser medido por falta de relatório. Estes fenômenos ocorreram em função da entrada em funcionamento do novo sistema comercial já anteriormente comentado.

No mês de maio de 2003 especificamente, praticamente 50% dos clientes não foram lidos, como a média deste indicador é trimestral justifica-se o índice de 20,34%.

A padronização desta atividade foi essencial para que a atividade se normalizasse no mês seguinte, como não havia relatório na ocasião, o objetivo de contas canceladas que é apresentado a seguir demonstra o termômetro da qualidade da leitura.

Conforme se pode verificar, ainda em setembro de 2003 o índice de clientes não lidos retornou a um patamar condizente com o progresso realizado até então.

4.1.5 Contas Canceladas

O índice de contas canceladas é considerado como um dos melhores parâmetros da qualidade da leitura, se a leitura é feita de forma correta, o cliente não tem do que reclamar em relação ao consumo registrado.

Neste índice, por se tratar de valores percentuais muito pequenos, foi adotada a regra de valores por lote de mil. Na figura 4.5 abaixo, está apresentado o gráfico do desempenho obtido neste objetivo.

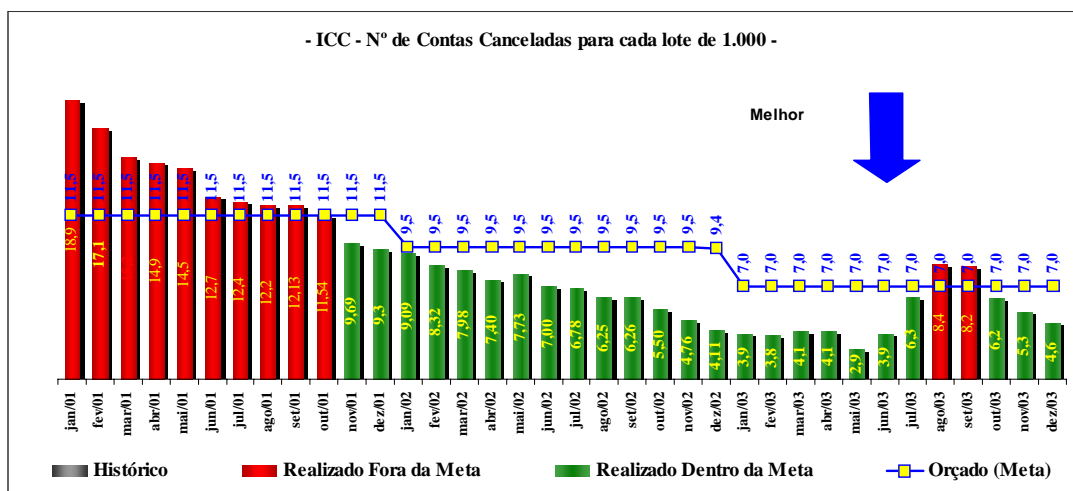


FIGURA 4.5 – Contas Canceladas – FONTE Gestão por Objetivos CELPE

Neste ítem se pode verificar o reflexo da qualidade da leitura, pois com a crescente leitura realizada e correta dos clientes, verifica-se a decrescente necessidade de refaturamento das contas, isto é, de cancelamento de contas.

Existem outros motivos, para cancelamento de contas, como por exemplo, no ano de 2001, com o início do período de racionamento houve grande procura de clientes para retificação de contas no intuito de possuir um limite de consumo mais elevado para efeito do racionamento. Aquele foi um momento atípico, onde os clientes procuraram a CELPE não para reclamar de consumo elevado decorrente de erro de leitura, mas sim para reclamar de consumo baixo pois queriam que na realidade as metas fossem maiores.

No caso deste indicador, apesar da visível melhora na leitura, a procura por cancelamento de contas não diminuiu no mesmo nível, só regredindo consideravelmente ao final do ano de 2001.

Como todo efeito colateral só é percebido após a ação, se verificou que após o mês de Maio/03, mês em que ocorreu praticamente 50% de leituras não efetuadas, houve um aumento de contas canceladas nos três meses seguintes só reduzindo esta demanda no mês de setembro/2003.

4.2. Resultados ABRADDEE

Sob o foco da Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica - ABRADDEE, a pesquisa anual tem como objetivo:

- Conhecer o grau de satisfação dos clientes residenciais com a qualidade do produto e dos serviços prestados;
- Gerar índices que permitam comparar o desempenho das distribuidoras entre si;
- Identificar o grau de fidelidade dos clientes residenciais a suas distribuidoras;
- Gerar matriz para apoiar a definição de melhorias.

A Metodologia aplicada nas pesquisas realizadas a partir de 1999 compreende:

1. Amostra de 625 casos para cada distribuidora, de forma a garantir uma margem de erro de 4% com um intervalo de confiança de 95,5%;
2. Pesquisa de Importância: investigação e ordenação da importância de cada um dos atributos dentro de suas respectivas áreas e a importância de cada uma dessas áreas nas quais os atributos estão agrupados;

3. Pesquisa de Satisfação: avaliação referente à satisfação com atributos de qualidade e preço.

O detalhamento dos Índices, é apresentado na tabela 4.1 a seguir:

SATISFAÇÃO INICIAL	ÁREAS IDARS	ATRIBUTOS IDARS	Qualidade e Preços Percebidos	Importância Grandes Áreas	Satisfação do Cliente	Satisfação Geral
IAC	FORNECIMENTO DE ENERGIA	Fornecimento de energia sem interrupção Fornecimento de energia sem variação de voltagem Rapidez na volta da energia quando falta	ISOP Import. Relat. Atib. X Satisfação Atributos	Importância da Qualidade	ISC ISOP x Imp. Qual. + ISCP x Imp. Preço	ISG
	INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE	Aviso antecipado no caso de desligamento programado Orientações para o uso adequado de energia, para não desperdiçar Orientações sobre os riscos e perigos da energia elétrica Esclarecimento sobre seus direitos e deveres como consumidor de energia elétrica				
	CONTA DE LUZ	Entrega da conta de luz com antecedência Conta de luz sem erros, ou seja, com a leitura de medidor e os cálculos corretos Facilidade de amendimentos das informações que estão na conta de luz Locais para pagamento Dia de vencimento da conta de luz				
	ATENDIMENTO AO CLIENTE	Facilidade para entrar em contato quando quiser pedir informações ou serviços Rapidez dos funcionários no atendimento ao cliente Conhecimento que os funcionários que atendem demonstram ter sobre o assunto Clareza das informações dadas pelos funcionários que atendem Educação dos funcionários que atendem Prazo para realização dos serviços de acordo com as suas necessidades Solução definitiva dos problemas Cumprimento dos prazos para solução de problemas				
	IMAGEM	Empresa ágil, rápida, descomplicada, que não é burocrática Empresa honesta, ou seja, séria e transparente no que faz Empresa preocupada com a satisfação de seus clientes Empresa que contribui para o desenvolvimento da região Empresa preocupada com a preservação do meio ambiente Empresa confiável que presta informações verdadeiras aos consumidores				
	PREÇO	O preço da conta (se é caro ou barato) O preço cobrado pela energia elétrica, comparado às facilidades/benefícios O preço cobrado pela energia elétrica, comparado à qualidade do fornecimento O preço cobrado pela energia elétrica, comparado ao atendimento oferecido				

TABELA 4.1 – Detalhamento dos Índices do Prêmio ABRADÉE – Apresentação Depto. Marketing CELPE

Para exemplificar, perguntava-se os entrevistados uma pergunta inicial que é a percepção inicial deles em relação a empresa, a seguir as outras perguntas são referentes a questões específicas quanto a:

- 1) Fornecimento de Energia
- 2) Informação e Comunicação com o Cliente
- 3) Conta de Luz
- 4) Atendimento ao Cliente
- 5) Imagem
- 6) Preço da Energia

Para cada conjunto de perguntas, um atributo a ser analisado pelos entrevistados. Esta pesquisa no entanto, avalia o sentimento dos entrevistados, isto é, não necessariamente a concessionária estará bem no quesito que o cliente percebe, mesmo que a concessionária tenha feito um grande esforço de melhoria, que ela está bem, e vice-versa.

Porém como toda pesquisa de opinião retrata a imagem do entrevistado para o que está sendo entrevistado, considera-se o resultado desta pesquisa um bom parâmetro de desempenho e comparativo com as outras empresas do setor.

Nos gráficos a seguir estão apresentados os resultados com a legenda definida abaixo:

- 1) Linha Azul – o resultado da CELPE nos anos pesquisados.
- 2) Linha Vermelha – o resultado conseguido pela melhor empresa a cada ano, não necessariamente a mesma empresa, mas a empresa que naquele obteve o melhor desempenho no Brasil, denominado *benchmarking*.
- 3) Linha Amarela – o resultado da média de todas as empresas pesquisadas.

Além das linhas estão a média das empresas do Nordeste (NE), e o *benchmarking* do Nordeste (BENCHMARKING NE) do resultado do ano 2003. Estas fora do gráfico para melhor visualização.

Todos as perguntas foram feitas da forma: Qual nota, de zero a dez, você daria para a CELPE neste quesito de qualidade?

Cada indicador é composto portanto da média aritmética dos atributos pesquisados, como demonstrado anteriormente na tabela 4.1, e desta feita, pela média dos entrevistados.

São apresentados a seguir, os resultados de obtidos para cada índice:

•Índice de Aprovação do Cliente (IAC) – É a satisfação dos clientes com a empresa, questionada no início da pesquisa e respondida de forma espontânea. Reflete as lembranças das experiências vividas pelos clientes até então, o resultado verificado neste índice, é apresentado no gráfico da figura 4.6 a seguir.

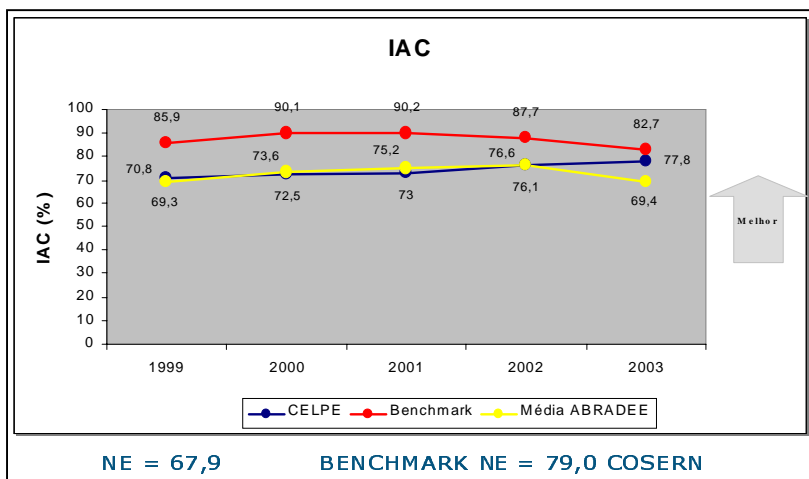


FIGURA 4.6.– IAC do Prêmio ABRADÉE – Apresentação Depto. Marketing CELPE.

•Índice de Desempenho das Áreas de Qualidade Percebida (IDAR) – Os requisitos fortemente relacionados entre si são agrupados em cinco áreas que resumem as principais percepções dos clientes com relação a empresa. As áreas são: fornecimento de energia, informação e comunicação, conta de luz, atendimento ao cliente e imagem da empresa, o resultado verificado neste índice, é apresentado no gráfico da figura 4.7 a seguir.

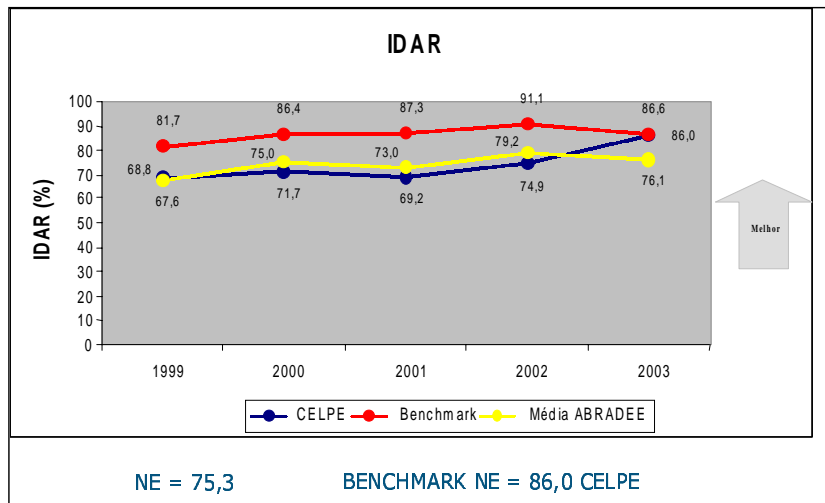


FIGURA 4.7 – IDAR do Prêmio ABRADEE – Apresentação Depto. Marketing CELPE.

•Índice de Desempenho dos Atributos de Qualidade (IDAT) – É o índice que mede a satisfação com cada um dos requisitos pesquisados. Este índice é importante para avaliar o desempenho das áreas (departamentos e unidades) da empresa, o resultado verificado neste índice, é apresentado no gráfico da figura 4.8 a seguir.

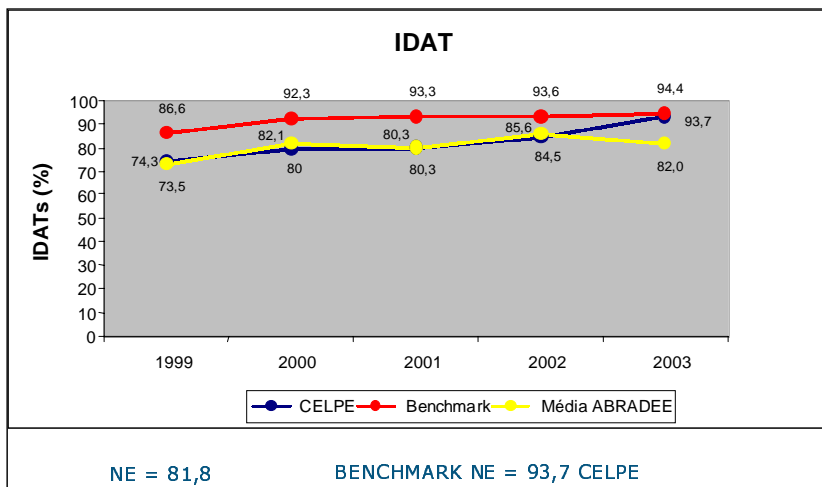


FIGURA 4.8 – IDAT do Prêmio ABRADEE – Apresentação Depto. Marketing CELPE.

•Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP) – É a composição dos vinte e seis requisitos de qualidade, conforme Tabela 4.1 excluindo a área de Preço com cinco requisitos, ponderados pela importância a eles atribuída pelos clientes, o resultado verificado neste índice, é apresentado no gráfico da figura 4.9 a seguir.

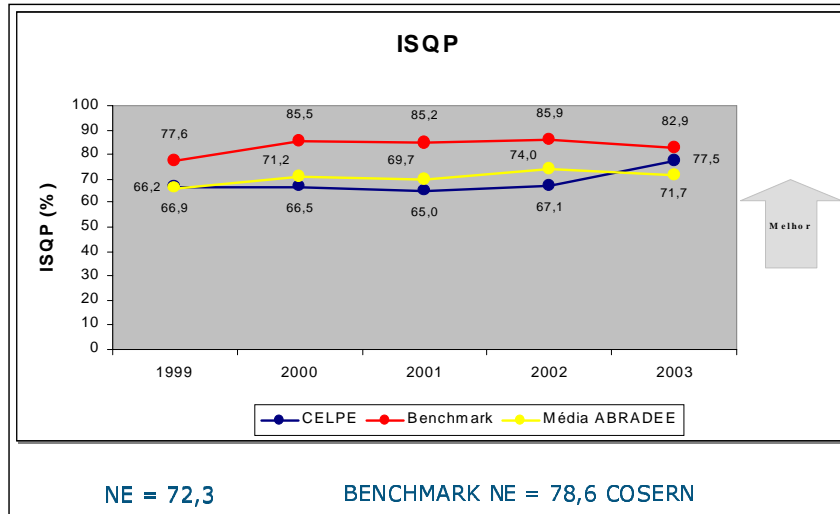


FIGURA 4.9 – ISQP do Prêmio ABRADEE – Apresentação Depto. Marketing CELPE.

•Índice de Satisfação do Cliente com o preço Percebido (ISCP) – É a composição dos quatro requisitos de preço ponderados pela importância a eles atribuída, semelhante a composição do ISQP, o resultado verificado neste índice, é apresentado no gráfico da figura 4.10 a seguir.

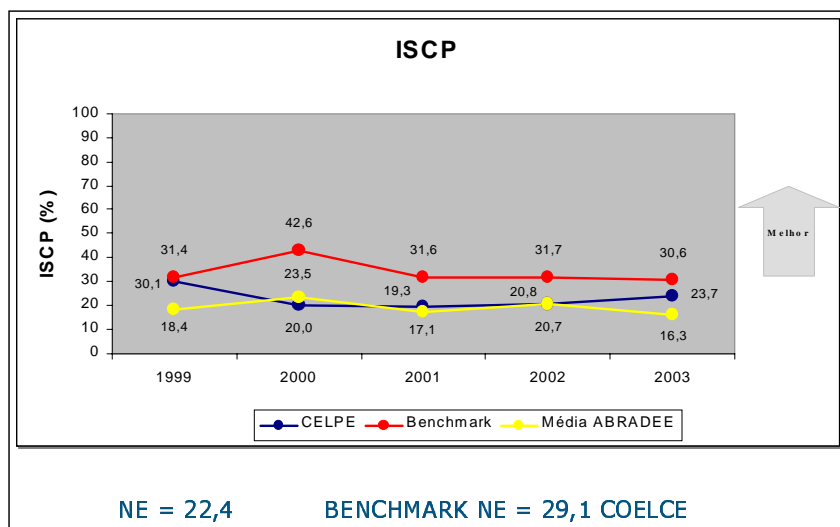


FIGURA 4.10 – ISCP do Prêmio ABRADEE – Apresentação Depto. Marketing CELPE.

•Índice de Satisfação do Cliente (ISC) – Resume a satisfação do cliente com a empresa. Considera tanto os requisitos de qualidade, quanto os de preço, o resultado verificado neste índice, é apresentado no gráfico da figura 4.11 a seguir.

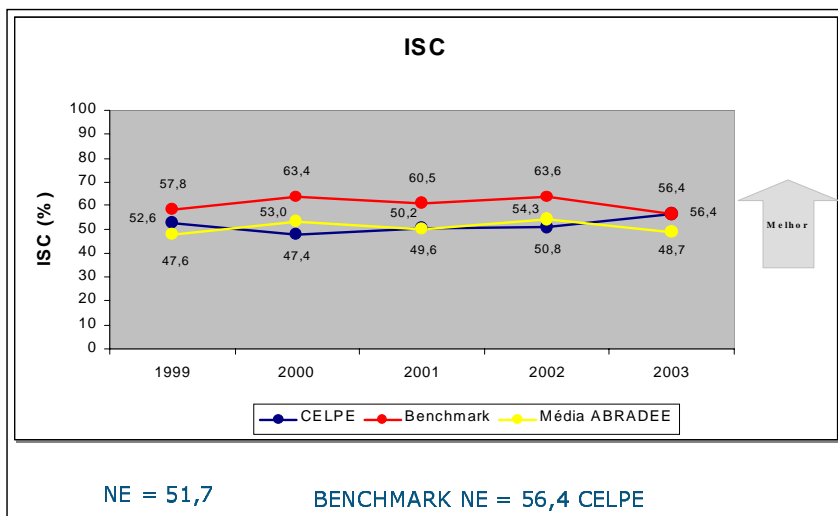
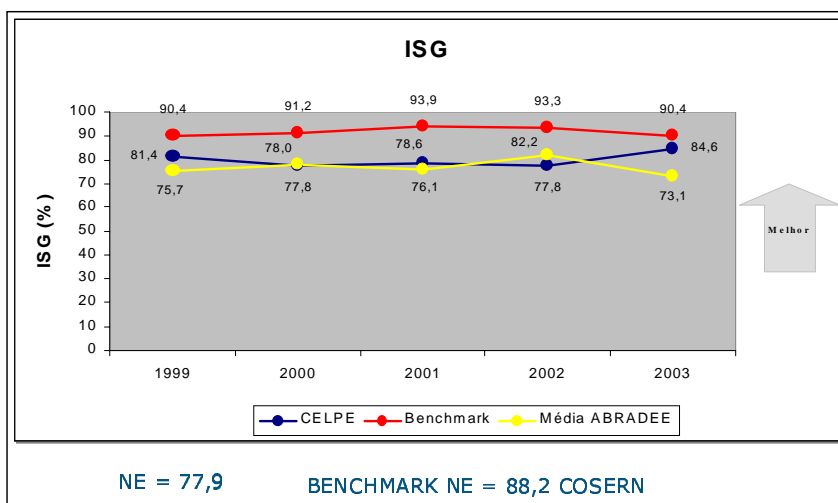


FIGURA 4.11 – ISC do Prêmio ABRADDEE – Apresentação Depto. Marketing CELPE.

•Índice de Satisfação Geral (ISG) – É a satisfação dos clientes com a empresa, tomada no final da pesquisa de forma estimulada, depois do mesmo refletir em cima de todos os atributos questionados pela pesquisa, o resultado verificado neste índice, é apresentado no gráfico da figura 4.12 a seguir.



QUADROS 4.12 – ISG do Prêmio ABRADDEE – Apresentação Depto. Marketing CELPE.

•Índice de Excelência da Satisfação do Cliente (IESC) – É um índice mais rigoroso que considera apenas as avaliações dos clientes “muito satisfeitos” com a empresa, diferente do ISC que considera também as avaliações dos clientes “satisfeitos”, o resultado verificado neste índice, é apresentado no gráfico da figura 4.13 a seguir.

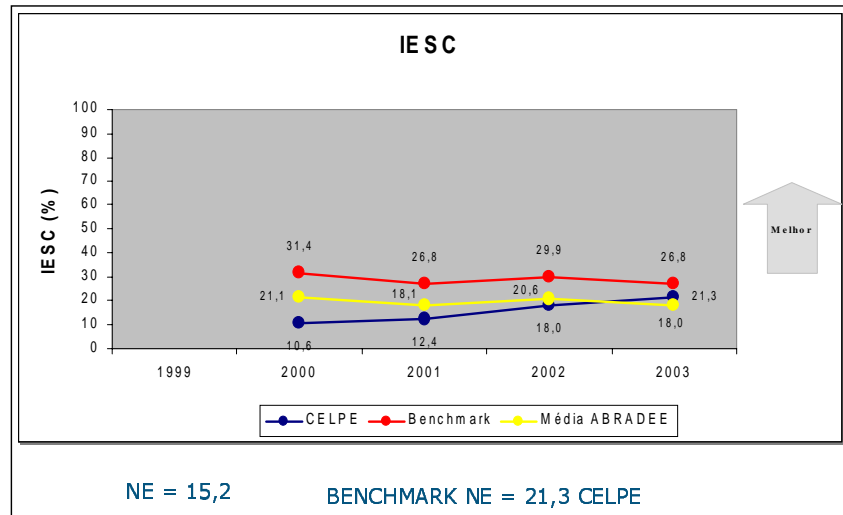


FIGURA 4.13 – IESC do Prêmio ABRADDEE – Apresentação Depto. Marketing CELPE.

•Índice de Insatisfação do Cliente (IIC) – Representa as avaliações dos clientes “insatisfeitos” e “muito insatisfeitos”. São aqueles que rejeitam a empresa e transmitem aos outros as suas frustrações, influenciando outros clientes, o resultado verificado neste índice, é apresentado no gráfico da figura 4.14 a seguir.

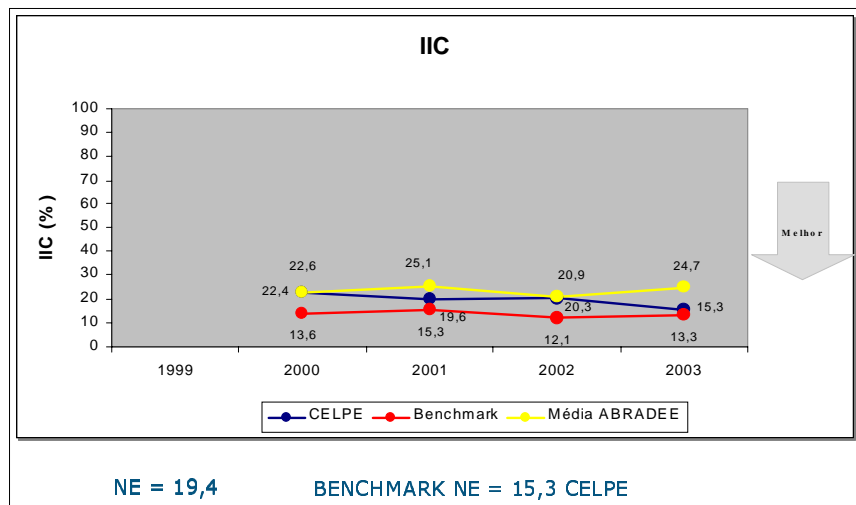


FIGURA 4.14 – IIC do Prêmio ABRADDEE – Apresentação Depto. Marketing CELPE.

4.3. Conclusão do Capítulo

A análise feita sobre o parâmetro de comparação da satisfação dos clientes com os resultados obtidos por outras companhias e com os resultados de períodos anuais anteriores, demonstra que a melhora de desempenho demonstrado na melhoria dos serviços, o qual foi alvo a primeira parte deste capítulo foi refletido na satisfação percebida pelo cliente, conforme se pode observar na segunda parte do capítulo.

Em todos os atributos avalizados pelo cliente a CELPE obteve um resultado crescente de satisfação, exceto no IIC – Índice de Insatisfação do Cliente, obteve um resultado decrescente visto que é o objetivo desejado. Quanto ao índice ISC – Índice de Satisfação do Cliente que é um *mix* dos argumentos de serviços com os de preço, a CELPE é considerada a companhia *benchmarking* do Brasil, só sendo ultrapassada por outras companhias quando se pondera outros dados técnicos, assim com Índice de Perdas de Energia, de Contas a Receber, de Gestão Financeira, etc.; que não faz parte do problema estudado neste trabalho.

Os índices ABRADÉE, agora apresentados, assim como o Índice de Contas Canceladas - ICC da CELPE, são as conseqüências da melhoria dos serviços prestados pela CELPE aos clientes, e no presente trabalho alguns desses serviços que foram orientados pelo sentido da melhoria da qualidade contribuíram efetivamente para o alcance destes índices.

Desta forma a análise que se faz é que a satisfação do cliente é crescente na medida que os serviços são prestados com correção e assim o planejamento ora apresentado neste trabalho contribuiu nos resultados alcançados bem como na evolução dos indicadores de satisfação percebida pelo cliente .

5. CONCLUSÃO

O objetivo geral deste trabalho foi viabilizar uma solução para a problemática que era o cumprimento dos prazos estabelecidos pela ANEEL e a melhora na qualidade do faturamento, com a demonstração de que a utilização de Ferramentas da Qualidade, orientada conforme modelo de objetivos empresariais e setoriais agregados. E que na CELPE, esta implantação proporcionou ganho considerável à organização, atendendo às crescentes determinações regulatórias e às crescentes exigências da sociedade.

Os principais temas da base teórica apresentada no Capítulo 2, e que norteou a pesquisa e as ações que foram adotadas neste trabalho foram:

- Qualidade nos Serviços - os parâmetros da qualidade aplicados ao setor de serviços quanto a tangibilidade, variabilidade, inseparabilidade e perecibilidade da qualidade quando expostos às empresas prestadoras de serviço.
- Kaizen e Padronização – após a confirmação da obtenção das metas planejadas com as melhorias implementadas, estas são então universalizadas e transformadas em padrão de trabalho.
- Ferramentas da Qualidade – apresentadas as ferramentas e estudadas as que fizeram parte integrante do estudo elaborado, assim como Diagrama de Causa e Efeito, Análise DAFO, Objetivos e Metas, Gráfico de Pareto, etc.

Abordagens Motivacionais da Qualidade – foram estudados os variados impactos nas abordagens motivacionais quando da implantação de programas de qualidade, tais como a abordagem participativa, promocional, clássica, aderente, progressiva e a retributiva.

A metodologia apresentada no Capítulo 3, que apresentou o processo de implementação do sistema de qualidade nos serviços prestados pela CELPE, onde participaram a alta direção da empresa, os gerentes das áreas envolvidas, os coordenadores dos processos de trabalho, foi realizada nos anos 2001 e 2002 com revisão periódica de ano a ano, e teve como base a aplicação da base teórica a seguir:

- Análise DAFO – Ferramenta construída com a equipe executora, onde se levantou os grandes obstáculos na visão dos participantes. Esta análise foi feita pelo grupo para analisar os problemas existentes na organização.
- Planos de ação decorrentes da análise DAFO – Foram as ações tomadas, a partir da análise anteriormente feita pelo grupo, onde se mensurava a previsão orçamentária, previsão de Recursos Humanos e principalmente de atitudes a serem implementadas diferentemente do costumeiramente realizado.
- Objetivos Empresariais – Foram citados os limites ou metas a serem alcançados, normalmente estimulados a serem desafiadores em relação ao patamar do início do período. Estes objetivos são traçados com horizonte de três anos com reavaliação anual.
- Padronização e kaizen – Foram citados alguns exemplos de padronizações realizadas nas atividades de serviço prestadas pela CELPE e alvo do presente estudo.

Os resultados alcançados demonstrados no Capítulo 4, com a aplicação da metodologia onde foram mostrados os resultados dos Objetivos Empresariais Internos e o resultado da pesquisa de opinião da ABRADDEE.

Os principais conceitos da Qualidade aplicados aos conceitos correlatos as atividades estudadas serão relacionados a seguir e demonstram como contribuíram com a solução do problema da CELPE tratado neste trabalho.

Nos resultados alcançados com a aplicação da metodologia proposta neste trabalho, foi possível observar que houve uma melhora nos serviços estudados, de forma a praticamente garantir a universalização dos prazos. Também foi possível perceber que nos demais serviços, foram minimizados os erros de leitura a níveis em torno de quatro vezes menores do que habitualmente havia antes do ano de 2001.

Os resultados alcançados até o momento pela CELPE têm proporcionado uma grande motivação para todos os funcionários da empresa, fazendo com que eles continuem buscando melhorar a prestação dos serviços.

Para tanto, a consciência da mudança constante e o empenho de grupos da empresa mostram ser fatores essenciais para os resultados já alcançados.

O empenho contínuo demonstrado por todos os funcionários, em especial para os colaboradores envolvidos nos processos do setor de faturamento, procurando investir no uso de novas tecnologias de leitura, juntamente com novos desafios para diminuir o retrabalho e as despesas, tem demonstrado como o trabalho voltado para o kaizen vem acarretando uma maior satisfação dos seus clientes.

Assim, a CELPE vem propiciando um crescimento das pessoas, estimulando a máxima utilização do seu potencial, respeitando a natureza humana e gerando um ambiente de satisfação no trabalho e contribuindo para o fortalecimento da organização e o desenvolvimento da sociedade.

Todos esses resultados, até então alcançados pela empresa, demonstram como o kaizen pode contribuir para a prestação de um melhor serviço, proporcionando uma melhoria contínua da qualidade na empresa, além de um melhor ambiente de trabalho, melhores resultados empresariais e uma maior satisfação dos clientes.

Avaliou-se como principal limitação deste trabalho, o fato de que foi utilizado como base, a gestão por objetivos, que possui uma eficácia rápida em áreas de produção, porém não é tão eficaz na área financeira ou ainda na área de recursos humanos, visto que mudanças no ambiente externo à companhia alteram tendências para melhor ou pior de forma independente do esforço interno perseguido pelas equipes.

Acredita-se que as ferramentas aplicadas a este trabalho foram de grande valia para a problemática apresentada, para a aplicação da Gestão Integrada. Assim, sugere-se que estudos futuros deverão se utilizar, além dos conceitos ora estudados, os desdobramentos em atividades que compõem cada objetivo, além de dados estatísticos de falhas que auxiliarão sobremaneira no foco do problema a ser atacado.

Desta forma, a avaliação que se faz com a implantação do sistema de Gestão por Objetivos que foi implantado na Diretoria de Coordenação Territorial da CELPE é considerada positiva, e que esta gestão, desde que possua metas bem definidas e de possível medição, pode ser implantada em qualquer organização, principalmente em sua área de produção.

Segundo Deming e Juran, que foram os principais incentivadores da qualidade no Japão:

“O que não pode ser medido não pode ser gerenciado”

Assim, o autor deste trabalho acredita que é importante salientar que a medição correta de um objetivo realmente importante para a organização além de ser gerenciado traz dividendos a quem os persegue.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CONTRATO DE CONCESSÃO – CELPE – Nº 26/2000. Agência Nacional de Energia Elétrica – Brasília: ANEEL, 2000.

COBRA, Marcos e RANGEL, Alexandre. SERVIÇOS AO CLIENTE – UMA ESTRATÉGIA COMPETITIVA. São Paulo: Cobra, 1992

COBRA, Marcos *Vendas: Como ampliar seu negócio*. São Paulo, 2001.

CROSBY, Philip B. *Qualidade é investimento*. Rio de Janeiro, José Olimpio ed., 1994.

FALCONI CAMPOS, Vicente. *Gerenciamento pelas Diretrizes*. Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, 1996.

FITTIPALDI, Horácio Mário. *CCON – Um pouco de sua História*. Recife 1996

GHINATO, Paulo. *Sistema Toyota de Produção: mais do que simplesmente just-in-time*. Caxias do Sul: EDUCS, 1996.

GHINATO, Paulo. *Apostila da Disciplina Sistemas de Produção II*. Recife: UFPE, 2002.

HERSEY e BLANCHARD, Paul., *Psicologia para administradores: A teoria e as técnicas da liderança situacional*. São Paulo: EPU, 1986.

IMAI, Masaaki. *kaizen: A Estratégia para o Sucesso Competitivo*. 5 ed. São Paulo: IMAM, 1994.

JURAN, J.M e Gryna, F. *Controle da Qualidade handbook*. São Paulo : McGraw-Hill (1991)

JUSE – UBCCQ. CCQ KORYO: *Princípios Gerais do Circulo de Controle da Qualidade*. 1985.

KOTLER, .1998

LEGISLAÇÃO BÁSICA DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO / DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS – LEIS, DECRETOS, PORTARIAS E RESOLUÇÕES. Agência Nacional de Energia Elétrica – Brasília: ANEEL, 2002. 2v.il.

NBR ISO 9000/2000 – ABNT – Organização Internacional de Normatização.

NORMANN, . 1993

PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão da Qualidade no Processo: A qualidade na produção de Bens e Serviços*.. São Paulo, Atlas, 1995.

PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão da Qualidade: Teoria e Prática*.. São Paulo, Atlas, 2000.

ANEXO 1

Resolução ANEEL n° 456 , de 29 de novembro 2000

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

RESOLUÇÃO N.º 456, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2000

Estabelece, de forma atualizada e consolidada, as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica.

(*) Vide alterações e inclusões no final do texto.

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 no Decreto n.º 24.643, de 10 de julho de 1934 – Código de Águas, no Decreto n.º 41.019, de 26 de fevereiro de 1957 – Regulamento dos Serviços de Energia Elétrica, nas Leis n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 – Regime de Concessão e Permissão da Prestação dos Serviços Públicos, n.º 9.074, de 7 de julho de 1995 – Normas para Outorga e Prorrogação das Concessões e Permissões de Serviços Públicos, n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, n.º 9.427, de 26 de dezembro de 1996 – Instituição da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, e no Decreto n.º 2.335, de 6 de outubro de 1997 - Constituição da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL; e

Considerando a necessidade de rever, atualizar e consolidar as disposições referentes às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, visando aprimorar o relacionamento entre os agentes responsáveis pela prestação do serviço público de energia elétrica e os consumidores;

Considerando a conveniência de imprimir melhor aproveitamento ao sistema elétrico e, conseqüentemente, minimizar a necessidade de investimentos para ampliação de sua capacidade;

Considerando a conveniência e oportunidade de consolidar e aprimorar as disposições vigentes relativas ao fornecimento de energia elétrica, com tarifas diferenciadas para a demanda de potência e consumo de energia, conforme os períodos do ano, os horários de utilização e a estrutura tarifária horo-sazonal;

Considerando as sugestões recebidas em função da Audiência Pública ANEEL n.º 007/98, realizada em 10 de fevereiro de 1999, sobre as Condições de Fornecimento para Iluminação Pública; e

Considerando as sugestões recebidas dos consumidores, de organizações de defesa do consumidor, de associações representativas dos grandes consumidores de energia elétrica, das concessionárias distribuidoras e geradoras de energia elétrica, de organizações sindicais representativas de empregados de empresas distribuidoras de energia elétrica, bem como as sugestões recebidas em função da Audiência Pública ANEEL n.º 007/99, realizada em 5 de novembro de 1999, resolve:

Art. 1º Estabelecer, na forma que se segue, as disposições atualizadas e consolidadas relativas às condições gerais de fornecimento de energia elétrica a serem observadas tanto pelas concessionárias e permissionárias quanto pelos consumidores.

Parágrafo único. Estas disposições aplicam-se também aos consumidores livres, no que couber, de forma complementar à respectiva regulamentação.

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições mais usuais:

I - Carga instalada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW).

II - Concessionária ou permissionária: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de energia elétrica, referenciado, doravante, apenas pelo termo concessionária.

III - Consumidor: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar a concessionária o fornecimento de energia elétrica e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas e regulamentos da ANEEL, assim vinculando-se aos contratos de fornecimento, de uso e de conexão ou de adesão, conforme cada caso.

IV - Consumidor livre: consumidor que pode optar pela compra de energia elétrica junto a qualquer fornecedor, conforme legislação e regulamentos específicos.

V - Contrato de adesão: instrumento contratual com cláusulas vinculadas às normas e regulamentos aprovados pela ANEEL, não podendo o conteúdo das mesmas ser modificado pela concessionária ou consumidor, a ser aceito ou rejeitado de forma integral.

VI - Contrato de fornecimento: instrumento contratual em que a concessionária e o consumidor responsável por unidade consumidora do Grupo "A" ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de energia elétrica.

VII - Contrato de uso e de conexão: instrumento contratual em que o consumidor livre ajusta com a concessionária as características técnicas e as condições de utilização do sistema elétrico local, conforme regulamentação específica.

VIII - Demanda: média das potências elétricas ativas ou reativas, solicitadas ao sistema elétrico pela parcela da carga instalada em operação na unidade consumidora, durante um intervalo de tempo especificado.

IX - Demanda contratada: demanda de potência ativa a ser obrigatória e continuamente disponibilizada pela concessionária, no ponto de entrega, conforme valor e período de vigência fixados no contrato de fornecimento e que deverá ser integralmente paga, seja ou não utilizada durante o período de faturamento, expressa em quilowatts (kW).

X - Demanda de ultrapassagem: parcela da demanda medida que excede o valor da demanda contratada, expressa em quilowatts (kW).

XI - Demanda faturável: valor da demanda de potência ativa, identificado de acordo com os critérios estabelecidos e considerada para fins de faturamento, com aplicação da respectiva tarifa, expressa em quilowatts (kW).

XII - Demanda medida: maior demanda de potência ativa, verificada por medição, integralizada no intervalo de 15 (quinze) minutos durante o período de faturamento, expressa em quilowatts (kW).

XIII - Energia elétrica ativa: energia elétrica que pode ser convertida em outra forma de energia, expressa em quilowatts-hora (kWh).

XIV - Energia elétrica reativa: energia elétrica que circula continuamente entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reactivo-hora (kvarh).

XV - Estrutura tarifária: conjunto de tarifas aplicáveis às componentes de consumo de energia elétrica e/ou demanda de potência ativas de acordo com a modalidade de fornecimento.

XVI - Estrutura tarifária convencional: estrutura caracterizada pela aplicação de tarifas de consumo de energia elétrica e/ou demanda de potência independentemente das horas de utilização do dia e dos períodos do ano.

XVII - Estrutura tarifária horo-sazonal: estrutura caracterizada pela aplicação de tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica e de demanda de potência de acordo com as horas de utilização do dia e dos períodos do ano, conforme especificação a seguir:

a) Tarifa Azul: modalidade estruturada para aplicação de tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica de acordo com as horas de utilização do dia e os períodos do ano, bem como de tarifas diferenciadas de demanda de potência de acordo com as horas de utilização do dia.

b) Tarifa Verde: modalidade estruturada para aplicação de tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica de acordo com as horas de utilização do dia e os períodos do ano, bem como de uma única tarifa de demanda de potência.

c) Horário de ponta (P): período definido pela concessionária e composto por 3 (três) horas diárias consecutivas, exceção feita aos sábados, domingos e feriados nacionais, considerando as características do seu sistema elétrico.

d) Horário fora de ponta (F): período composto pelo conjunto das horas diárias consecutivas e complementares àquelas definidas no horário de ponta.

e) Período úmido (U): período de 5 (cinco) meses consecutivos, compreendendo os fornecimentos abrangidos pelas leituras de dezembro de um ano a abril do ano seguinte.

f) Período seco (S): período de 7 (sete) meses consecutivos, compreendendo os fornecimentos abrangidos pelas leituras de maio a novembro.

XVIII - Fator de carga: razão entre a demanda média e a demanda máxima da unidade consumidora, ocorridas no mesmo intervalo de tempo especificado.

XIX - Fator de demanda: razão entre a demanda máxima num intervalo de tempo especificado e a carga instalada na unidade consumidora.

XX - Fator de potência: razão entre a energia elétrica ativa e a raiz quadrada da soma dos quadrados das energias elétricas ativa e reativa, consumidas num mesmo período especificado.

XXI - Fatura de energia elétrica: nota fiscal que apresenta a quantia total que deve ser paga pela prestação do serviço público de energia elétrica, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes.

XXII - Grupo "A": grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, ou, ainda, atendidas em tensão inferior a 2,3 kV a partir de sistema subterrâneo de distribuição e faturadas neste Grupo nos termos definidos no art. 82, caracterizado pela estruturação tarifária binômia e subdividido nos seguintes subgrupos:

a) Subgrupo A1 - tensão de fornecimento igual ou superior a 230 kV;

b) Subgrupo A2 - tensão de fornecimento de 88 kV a 138 kV;

c) Subgrupo A3 - tensão de fornecimento de 69 kV;

d) Subgrupo A3a - tensão de fornecimento de 30 kV a 44 kV;

e) Subgrupo A4 - tensão de fornecimento de 2,3 kV a 25 kV;

f) Subgrupo AS - tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV, atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição e faturadas neste Grupo em caráter opcional.

XXIII - Grupo "B": grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, ou, ainda, atendidas em tensão superior a 2,3 kV e faturadas neste Grupo nos termos definidos nos arts. 79 a 81, caracterizado pela estruturação tarifária monômia e subdividido nos seguintes subgrupos:

a) Subgrupo B1 - residencial;

b) Subgrupo B1 - residencial baixa renda;

c) Subgrupo B2 - rural;

d) Subgrupo B2 - cooperativa de eletrificação rural;

e) Subgrupo B2 - serviço público de irrigação;

f) Subgrupo B3 - demais classes;

g) Subgrupo B4 - iluminação pública.

XXIV - Iluminação Pública: serviço que tem por objetivo prover de luz, ou claridade artificial, os logradouros públicos no período noturno ou nos escurecimentos diurnos ocasionais, inclusive aqueles que necessitam de iluminação permanente no período diurno.

XXV - Pedido de fornecimento: ato voluntário do interessado que solicita ser atendido pela concessionária no que tange à prestação de serviço público de fornecimento de energia elétrica, vinculando-se às condições regulamentares dos contratos respectivos.

XXVI - Ponto de entrega: ponto de conexão do sistema elétrico da concessionária com as instalações elétricas da unidade consumidora, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do fornecimento.

XXVII - Potência: quantidade de energia elétrica solicitada na unidade de tempo, expressa em quilowatts (kW).

XXVIII - Potência disponibilizada: potência que o sistema elétrico da concessionária deve dispor para atender às instalações elétricas da unidade consumidora, segundo os critérios estabelecidos nesta Resolução e configurada nos seguintes parâmetros:

a) unidade consumidora do Grupo “A”: a demanda contratada, expressa em quilowatts (kW);

b) unidade consumidora do Grupo “B”: a potência em kVA, resultante da multiplicação da capacidade nominal ou regulada, de condução de corrente elétrica do equipamento de proteção geral da unidade consumidora pela tensão nominal, observado no caso de fornecimento trifásico, o fator específico referente ao número de fases.

XXIX - Potência instalada: soma das potências nominais de equipamentos elétricos de mesma espécie instalados na unidade consumidora e em condições de entrar em funcionamento.

XXX - Ramal de ligação: conjunto de condutores e acessórios instalados entre o ponto de derivação da rede da concessionária e o ponto de entrega.

XXXI - Religação: procedimento efetuado pela concessionária com o objetivo de restabelecer o fornecimento à unidade consumidora, por solicitação do mesmo consumidor responsável pelo fato que motivou a suspensão.

XXXII - Subestação: parte das instalações elétricas da unidade consumidora atendida em tensão primária de distribuição que agrupa os equipamentos, condutores e acessórios destinados à proteção, medição, manobra e transformação de grandezas elétricas.

XXXIII - Subestação transformadora compartilhada: subestação particular utilizada para fornecimento de energia elétrica simultaneamente a duas ou mais unidades consumidoras.

XXXIV - Tarifa: preço da unidade de energia elétrica e/ou da demanda de potência ativas.

XXXV - Tarifa monômnia: tarifa de fornecimento de energia elétrica constituída por preços aplicáveis unicamente ao consumo de energia elétrica ativa.

XXXVI - Tarifa binômnia: conjunto de tarifas de fornecimento constituído por preços aplicáveis ao consumo de energia elétrica ativa e à demanda faturável.

XXXVII - Tarifa de ultrapassagem: tarifa aplicável sobre a diferença positiva entre a demanda medida e a contratada, quando exceder os limites estabelecidos.

XXXVIII - Tensão secundária de distribuição: tensão disponibilizada no sistema elétrico da concessionária com valores padronizados inferiores a 2,3 kV.

XII - Tensão primária de distribuição: tensão disponibilizada no sistema elétrico da concessionária com valores padronizados iguais ou superiores a 2,3 kV.

XL - Unidade consumidora: conjunto de instalações e equipamentos elétricos caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em um só ponto de entrega, com medição individualizada e correspondente a um único consumidor.

XLI - Valor líquido da fatura: valor em moeda corrente resultante da aplicação das respectivas tarifas de fornecimento, sem incidência de imposto, sobre as componentes de consumo de energia elétrica ativa, de demanda de potência ativa, de uso do sistema, de consumo de energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes.

XLII - Valor mínimo faturável: valor referente ao custo de disponibilidade do sistema elétrico, aplicável ao faturamento de unidades consumidoras do Grupo “B”, de acordo com os limites fixados por tipo de ligação.

DO PEDIDO DE FORNECIMENTO

Art. 3º Efetivado o pedido de fornecimento à concessionária, esta cientificará ao interessado quanto à:

(*) Incluídos os parágs. 1º e 2º no art. 3º, pela RES ANEEL 223 de 29.04.2003, D.O de 30.04.2003, seção 1, p. 154, v. 140, n. 82.

I - obrigatoriedade de:

a) observância, nas instalações elétricas da unidade consumidora, das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra organização credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO, e das normas e padrões da concessionária, postos à disposição do interessado;

b) instalação, pelo interessado, quando exigido pela concessionária, em locais apropriados de livre e fácil acesso, de caixas, quadros, painéis ou cubículos destinados à instalação de medidores, transformadores de medição e outros aparelhos da concessionária, necessários à medição de consumos de energia elétrica e demandas de potência, quando houver, e à proteção destas instalações;

c) declaração descritiva da carga instalada na unidade consumidora;

d) celebração de contrato de fornecimento com consumidor responsável por unidade consumidora do Grupo "A";

e) aceitação dos termos do contrato de adesão pelo consumidor responsável por unidade consumidora do Grupo "B";

f) fornecimento de informações referentes a natureza da atividade desenvolvida na unidade consumidora, a finalidade da utilização da energia elétrica, e a necessidade de comunicar eventuais alterações supervenientes.

II - eventual necessidade de:

a) execução de obras e/ou serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos, da concessionária e/ou do consumidor, conforme a tensão de fornecimento e a carga instalada a ser atendida;

b) construção, pelo interessado, em local de livre e fácil acesso, em condições adequadas de iluminação, ventilação e segurança, de compartimento destinado, exclusivamente, à instalação de equipamentos de transformação, proteção e outros, da concessionária e/ou do interessado, necessários ao atendimento das unidades consumidoras da edificação;

c) obtenção de autorização federal para construção de linha destinada a uso exclusivo do interessado;

d) apresentação de licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a unidade consumidora localizar-se em área de proteção ambiental;

e) participação financeira do interessado, na forma da legislação e regulamentos aplicáveis;

f) adoção, pelo interessado, de providências necessárias à obtenção de benefícios estipulados pela legislação;

g) apresentação dos documentos relativos à sua constituição e registro, quando pessoa jurídica;

h) apresentação da Carteira de Identidade ou, na ausência desta, de outro documento de identificação e, se houver, do Cadastro de Pessoa Física – CPF, quando pessoa física; e

i) aprovação do projeto de extensão de rede antes do início das obras, quando houver interesse na sua execução mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado.

Art. 4º A concessionária poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais, aumento de carga ou contratação de fornecimentos especiais, solicitados por quem tenha quaisquer débitos no mesmo ou em outro local de sua área de concessão, à quitação dos referidos débitos.

§ 1º A concessionária não poderá condicionar a ligação de unidade consumidora ao pagamento de débito que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de energia elétrica ou não autorizado pelo consumidor, no mesmo ou em outro local de sua área de concessão, exceto nos casos de sucessão comercial.

§ 2º A concessionária não poderá condicionar a ligação de unidade consumidora ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros.

Art. 5º A concessionária deverá comunicar, por escrito, quando da efetivação do pedido de fornecimento ou sempre que solicitado, as opções disponíveis para faturamento ou mudança de Grupo tarifário e prestar as informações necessárias e adequadas a cada caso, cabendo ao consumidor formular sua opção também por escrito.

§ 1º A concessionária informará as opções de que tratam os arts. 53, 79 a 82, conforme disposto neste artigo, devendo o consumidor apresentar pedido, por escrito, à concessionária, que se manifestará no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da opção.

§ 2º Exercida qualquer das opções previstas nos arts. 53, 79 a 82, deverá ser efetuada nova alteração nos critérios de faturamento quando:

I - o consumidor o solicitar, desde que a modificação anterior tenha sido feita há mais de 12 (doze) ciclos consecutivos e completos de faturamento; e

II - a concessionária constatar descontinuidade no atendimento dos requisitos exigíveis para a opção.

DA TENSÃO DE FORNECIMENTO

Art. 6º Competirá a concessionária estabelecer e informar ao interessado a tensão de fornecimento para a unidade consumidora, com observância dos seguintes limites:

I - tensão secundária de distribuição: quando a carga instalada na unidade consumidora for igual ou inferior a 75 kW;

II - tensão primária de distribuição inferior a 69 kV: quando a carga instalada na unidade consumidora for superior a 75 kW e a demanda contratada ou estimada pelo interessado, para o fornecimento, for igual ou inferior a 2.500 kW; e

III - tensão primária de distribuição igual ou superior a 69 kV: quando a demanda contratada ou estimada pelo interessado, para o fornecimento, for superior a 2.500 kW.

Parágrafo único. Quando se tratar de unidade consumidora do Grupo “A”, a informação referida no “caput” deste artigo deverá ser efetuada por escrito.

Art. 7º A concessionária poderá estabelecer a tensão do fornecimento sem observar os limites de que trata o art. 6º, quando a unidade consumidora incluir-se em um dos seguintes casos:

I - for atendível, em princípio, em tensão primária de distribuição, mas situar-se em prédio de múltiplas unidades consumidoras predominantemente passíveis de inclusão no critério de fornecimento em tensão secundária de distribuição, conforme o inciso I, art. 6º, e não oferecer condições para ser atendida nesta tensão;

II - estiver localizada em área servida por sistema subterrâneo de distribuição, ou prevista para ser atendida pelo referido sistema de acordo com o plano já configurado no Programa de Obras da concessionária;

III - estiver localizada fora de perímetro urbano;

IV - tiver equipamento que, pelas suas características de funcionamento ou potência, possa prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores; e

V - havendo conveniência técnica e econômica para o sistema elétrico da concessionária, não acarretar prejuízo ao interessado.

Art. 8º O responsável por unidade consumidora atendível, a princípio, segundo os limites referidos nos incisos II e III, art. 6º, poderá optar por tensão de fornecimento diferente daquela estabelecida pela concessionária, desde que, havendo viabilidade técnica do sistema elétrico, assuma os investimentos adicionais necessários ao atendimento no nível de tensão pretendido.

DO PONTO DE ENTREGA

Art. 9º O ponto de entrega de energia elétrica deverá situar-se no limite da via pública com o imóvel em que se localizar a unidade consumidora, ressalvados os seguintes casos:

I - havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localizar a unidade consumidora, o ponto de entrega situar-se-á no limite da via pública com a primeira propriedade intermediária;

II - em área servida por rede aérea, havendo interesse do consumidor em ser atendido por ramal subterrâneo, o ponto de entrega situar-se-á na conexão deste ramal com a rede aérea;

III - nos casos de prédios de múltiplas unidades, cuja transformação pertença a concessionária e esteja localizada no interior do imóvel, o ponto de entrega situar-se-á na entrada do barramento geral;

IV - quando se tratar de linha de propriedade do consumidor, o ponto de entrega situar-se-á na estrutura inicial desta linha;

V - havendo conveniência técnica e observados os padrões da concessionária, o ponto de entrega poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade consumidora;

VI - tratando-se de condomínio horizontal, o ponto de entrega deverá situar-se no limite da via interna do condomínio com cada fração integrante do parcelamento; e

VII - tratando-se de fornecimento destinado a sistema de iluminação pública, o ponto de entrega será, alternativamente:

a) a conexão da rede de distribuição da concessionária com as instalações elétricas de iluminação pública, quando estas pertencerem ao Poder Público; e

b) o bulbo da lâmpada, quando as instalações destinadas à iluminação pública pertencerem à concessionária.

Parágrafo único. O ponto de entrega poderá situar-se ou não no local onde forem instalados os equipamentos para medição do consumo de energia elétrica.

Art. 10. Até o ponto de entrega a concessionária deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar o fornecimento, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis, bem como operar e manter o seu sistema elétrico.

Art. 11. O interessado poderá executar as obras de extensão de rede necessárias ao fornecimento de energia elétrica, mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, devendo, para tanto, aprovar o respectivo projeto junto à concessionária antes do início das obras, pagar os eventuais custos consoante legislação e regulamentos aplicáveis, observar as normas e padrões técnicos da concessionária com respeito aos requisitos de segurança, proteção e operação, bem como submeter-se aos critérios de fiscalização e recebimento das instalações.

§ 1º No caso referido no “caput” deste artigo, a concessionária deverá participar financeiramente da obra, disponibilizar suas normas e padrões, analisar os projetos, orientar quanto ao cumprimento das exigências obrigatórias e eventuais estabelecidas no art. 3º, realizar a indispensável vistoria com vistas ao recebimento definitivo da obra, sua necessária incorporação aos bens e instalações em serviço e a ligação da unidade consumidora.

§ 2º Os prazos para análise de projetos referentes às obras de extensão de rede, referidos no parágrafo anterior, são os seguintes, contados da data da solicitação:

I - em tensão secundária de distribuição: 30 (trinta) dias;

II - em tensão primária de distribuição inferior a 69 kV: 45 (quarenta e cinco) dias; e

III - em tensão primária de distribuição igual ou superior a 69 kV: serão estabelecidos de comum acordo entre as partes.

DA UNIDADE CONSUMIDORA

Art. 12. A cada consumidor corresponderá uma ou mais unidades consumidoras, no mesmo local ou em locais diversos.

(*) Incluídas as alíneas “a”, “b” no parág. 2º e o parág. 4º ao art. 12, pela RES ANEEL 226 de 24.04.2002, D.O de 25.04.2002, seção 1, p. 117, v. 139, n. 70.

§ 1º O atendimento a mais de uma unidade consumidora, de um mesmo consumidor, no mesmo local, condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança previstos nas normas e/ou padrões da concessionária.

§ 2º Poderá ser efetuado fornecimento a mais de uma unidade consumidora do Grupo “A”, por meio de subestação transformadora compartilhada, desde que pactuados e atendidos os requisitos técnicos da concessionária e dos consumidores.

§ 3º As medições individualizadas deverão ser integralizadas para fins de faturamento quando, por necessidade técnica, existirem vários pontos de entrega no mesmo local.

Art. 13. Em condomínios verticais e/ou horizontais, onde pessoas físicas ou jurídicas forem utilizar energia elétrica de forma independente, cada fração caracterizada por uso individualizado constituirá uma unidade consumidora, ressalvado o disposto no art. 14.

§ 1º As instalações para atendimento das áreas de uso comum constituirão uma unidade consumidora, que será de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário do prédio ou conjunto de que trata este artigo, conforme o caso.

§ 2º Prédio constituído por uma só unidade consumidora, que venha a se enquadrar na condição indicada no “caput” deste artigo, deverá ter suas instalações elétricas internas adaptadas para permitir a colocação de medição, de modo a serem individualizadas as diversas unidades consumidoras correspondentes.

Art. 14. Prédio com predominância de estabelecimentos comerciais de serviços, varejistas e/ou atacadistas, poderá ser considerado uma só unidade consumidora, se atendidas, cumulativamente, as seguintes condições:

I - que a propriedade de todos os compartimentos do imóvel, prédio ou o conjunto de edificações, seja de uma só pessoa física ou jurídica e que o mesmo esteja sob a responsabilidade administrativa de organização incumbida da prestação de serviços comuns a seus integrantes;

II - que a organização referida no inciso anterior assuma as obrigações de que trata o inciso III, art. 2º, na condição de consumidor;

III - que a demanda contratada, para prédio ou conjunto de estabelecimentos comerciais varejistas e/ou atacadistas, seja igual ou superior a 500 kW, e, para conjunto de estabelecimentos comerciais de serviços, seja igual ou superior a 5000 kW;

IV - que o valor da fatura relativa ao fornecimento seja rateado entre seus integrantes, sem qualquer acréscimo; e

V - que as instalações internas de utilização de energia elétrica permitam a colocação, a qualquer tempo, de equipamentos de medição individualizados para cada compartimento do prédio ou do conjunto de edificações.

§ 1º À organização mencionada no inciso I deste artigo caberá manifestar, por escrito, a opção pelo fornecimento nas condições previstas neste artigo.

§ 2º A organização de que trata o inciso I deste artigo não poderá interromper, suspender ou interferir na utilização de energia elétrica por parte dos integrantes do prédio ou do conjunto de edificações.

§ 3º Qualquer compartimento do prédio, com carga instalada superior ao limite mínimo estabelecido para atendimento em tensão primária de distribuição, poderá ser atendido diretamente pela concessionária, desde que haja pedido neste sentido e que sejam satisfeitas as condições regulamentares e técnicas pertinentes.

Art. 15. Havendo conveniência técnica e/ou econômica, ficará facultado à concessionária atender a prédio ou conjunto de estabelecimentos comerciais com fornecimento em tensão primária de distribuição, nos moldes do disposto no art. 14, independentemente do valor da demanda contratada.

Art. 16. O fornecimento de energia elétrica em um só ponto, a prédio ou a conjunto de estabelecimentos comerciais com compartimentos já ligados individualmente, dependerá, além do preenchimento dos requisitos previstos no art. 14, do ressarcimento à concessionária de eventuais investimentos realizados, nos termos da legislação e regulamentos aplicáveis.

Art. 17. Se o consumidor utilizar na unidade consumidora, à revelia da concessionária, carga susceptível de provocar distúrbios ou danos no sistema elétrico de distribuição ou nas instalações e/ou equipamentos elétricos de outros consumidores, é facultado à concessionária exigir desse consumidor o cumprimento das seguintes obrigações:

I - a instalação de equipamentos corretivos na unidade consumidora, com prazos pactuados e/ou o pagamento do valor das obras necessárias no sistema elétrico da concessionária, destinadas a correção dos efeitos desses distúrbios; e

II - o ressarcimento à concessionária de indenizações por danos acarretados a outros consumidores, que, comprovadamente, tenham decorrido do uso da carga provocadora das irregularidades.

§ 1º Na hipótese do inciso I, a concessionária é obrigada a comunicar ao consumidor, por escrito, as obras que realizará e o necessário prazo de conclusão, fornecendo, para tanto, o respectivo orçamento detalhado.

§ 2º No caso referido no inciso II, a concessionária é obrigada a comunicar ao consumidor, por escrito, a ocorrência dos danos, bem como a comprovação das despesas incorridas, nos termos da legislação e regulamentos aplicáveis.

DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 18. A concessionária classificará a unidade consumidora de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

§ 1º A concessionária deverá analisar todos os elementos de caracterização da unidade consumidora objetivando a aplicação da tarifa mais vantajosa a que o consumidor tiver direito, em especial quando a finalidade informada for residencial, caso em que a classificação será definida considerando as subclasses Residencial, Residencial Baixa Renda ou Rural Agropecuária Residencial.

§ 2º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma unidade consumidora, prevalecerá, para efeito de classificação, a que corresponder à maior parcela da carga instalada, excetuada a unidade consumidora classificável como Serviço Público, consoante o disposto no inciso VII, art. 20.

Art. 19. Nos casos em que a reclassificação da unidade consumidora implicar em alteração da tarifa aplicada, a concessionária deverá proceder os ajustes necessários conforme as situações indicadas

nos incisos I e I deste artigo, emitir comunicado específico informando ao consumidor as alterações decorrentes e observando os prazos a seguir fixados:

I - redução da tarifa: a reclassificação deverá ser realizada imediatamente após a constatação e a comunicação até a data da apresentação da primeira fatura corrigida; ou

II - elevação da tarifa: a comunicação deverá ser realizada, no mínimo, com 15 (quinze) dias antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

Art. 20. Ficam estabelecidas as seguintes classes e subclasses para efeito de aplicação de tarifas:

(* Includo o item 4 na alínea "a" do inciso IV do art. 20, pela RES ANEEL 540 de 01.10.2002, D.O de 02.10.2002, seção 1, p. 81, v. 139, n. 191.

I - Residencial

Fornecimento para unidade consumidora com fim residencial, ressalvado os casos previstos na alínea "a" do inciso IV, deste artigo, devendo ser consideradas as seguintes subclasses:

a) Residencial - fornecimento para unidade consumidora com fim residencial não contemplada na alínea "b" deste inciso, includo o fornecimento para instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações, com predominância de unidades consumidoras residenciais; e

b) Residencial Baixa Renda - fornecimento para unidade consumidora residencial, caracterizada como "baixa renda" de acordo com os critérios estabelecidos em regulamentos específicos.

II - Industrial

Fornecimento para unidade consumidora em que seja desenvolvida atividade industrial, inclusive o transporte de matéria-prima, insumo ou produto resultante do seu processamento, caracterizado como atividade de suporte e sem fim econômico próprio, desde que realizado de forma integrada fisicamente à unidade consumidora industrial, devendo ser feita distinção entre as seguintes atividades, conforme definido no Cadastro Nacional de Atividades Econômicas - CNAE:

- 1 - extração de carvão mineral;
- 2 - extração de petróleo e serviços correlatos;
- 3 - extração de minerais metálicos;
- 4 - extração de minerais não metálicos;
- 5 - fabricação de produtos alimentícios e bebidas;
- 6 - fabricação de produtos do fumo;
- 7 - fabricação de produtos têxteis;
- 8 - confecção de artigos do vestuário e acessórios;
- 9 - preparação de couros e fabricação de artefatos de couro, artigos de viagem e calçados;
- 10 - fabricação de produtos de madeira;
- 11 - fabricação de celulose, papel e produtos de papel;
- 12 - edição, impressão e reprodução de gravações;
- 13 - fabricação de coque, refino de petróleo, elaboração de combustíveis nucleares e produção de álcool;
- 14 - fabricação de produtos químicos;
- 15 - fabricação de artigos de borracha e plástico;
- 16 - fabricação de produtos de minerais não-metálicos;
- 17 - metalurgia básica;
- 18 - fabricação de produtos de metal – exclusive máquinas e equipamentos;
- 19 - fabricação de máquinas e equipamentos;
- 20 - fabricação de máquinas para escritório e equipamentos de informática;
- 21 - fabricação de máquinas, aparelhos e materiais elétricos;
- 22 - fabricação de material eletrônico e de aparelhos e equipamentos de comunicações;

23 - fabricação de instrumentos médico-hospitalares, de precisão, ópticos e para automação industrial;

24 - fabricação e montagem de veículos automotores, reboques e carrocerias;

25 - fabricação de outros equipamentos de transporte;

26 - fabricação de móveis e indústrias diversas;

27 - reciclagem de sucatas metálicas e não metálicas;

28 - construção civil;

29 - outras indústrias.

III - Comercial, Serviços e Outras Atividades

Fornecimento para unidade consumidora em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, ressalvado o disposto no inciso VII deste artigo, ou outra atividade não prevista nas demais classes, inclusive o fornecimento destinado às instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações com predominância de unidades consumidoras não residenciais, devendo ser consideradas as seguintes subclasses:

a) Comercial;

b) Serviços de Transporte, exclusive tração elétrica;

c) Serviços de Comunicações e Telecomunicações; e

d) Outros Serviços e outras atividades.

IV - Rural

Fornecimento para unidade consumidora localizada em área rural, em que seja desenvolvida atividade rural, sujeita à comprovação perante a concessionária, devendo ser consideradas as seguintes subclasses:

a) Agropecuária

Fornecimento para unidade consumidora cujo consumidor desenvolva atividade relativa à agricultura e/ou a criação, recriação ou engorda de animais, inclusive o beneficiamento ou a conservação dos produtos agrícolas oriundos da mesma propriedade rural, bem como a transformação de produtos destinados à utilização exclusivamente na unidade consumidora, devendo ser incluída também nesta subclasse:

1. fornecimento para unidade consumidora com fim residencial, situada em propriedade rural na qual sejam desenvolvidas quaisquer das atividades descritas no “caput” da alínea “a”, incluída a agricultura de subsistência;

2. fornecimento para unidade consumidora com fim residencial, sob responsabilidade de trabalhador rural; e

3. fornecimento para instalações elétricas de poços de captação de água, de uso comum, para atender propriedades rurais com objetivo agropecuário, desde que não haja comercialização da água.

b) Cooperativa de Eletrificação Rural

Fornecimento para cooperativa de eletrificação rural que atenda aos requisitos estabelecidos na legislação e regulamentos aplicáveis.

c) Indústria Rural

Fornecimento para unidade consumidora em que seja desenvolvido processo industrial de transformação e/ou beneficiamento de produtos oriundos da atividade relativa à agricultura e/ou a criação, recriação ou engorda de animais, com potência instalada em transformadores não superior a 112,5 kVA.

d) Coletividade Rural

Fornecimento para unidade consumidora caracterizada por grupamento de usuários de energia elétrica, com predominância de carga em atividade classificável como agropecuária, que não seja cooperativa de eletrificação rural.

e) Serviço Público de Irrigação Rural

Fornecimento exclusivamente para unidade consumidora em que seja desenvolvida atividade de bombeamento d'água, para fins de irrigação, destinada à atividade agropecuária e explorada por entidade pertencente ou vinculada à Administração Direta, Indireta ou Fundações de Direito Público da União, dos Estados ou dos Municípios.

f) Escola Agrotécnica

Fornecimento exclusivamente para unidade consumidora em que seja desenvolvida atividade de ensino e pesquisa direcionada à agropecuária, sem fins lucrativos, e explorada por entidade pertencente ou vinculada à Administração Direta, Indireta ou Fundações de Direito Público da União, dos Estados ou dos Municípios.

V - Poder Público

Fornecimento para unidade consumidora onde, independentemente da atividade a ser desenvolvida, for solicitado por pessoa jurídica de direito público que assuma as responsabilidades inerentes à condição de consumidor, com exceção dos casos classificáveis como Serviço Público de Irrigação Rural, Escola Agrotécnica, Iluminação Pública e Serviço Público, incluído nesta classe o fornecimento provisório, de interesse do Poder Público, e também solicitado por pessoa jurídica de direito público, destinado a atender eventos e festejos realizados em áreas públicas, devendo ser consideradas as seguintes subclasses:

- a) Poder Público Federal;
- b) Poder Público Estadual ou Distrital; e
- c) Poder Público Municipal.

VI - Iluminação Pública

Fornecimento para iluminação de ruas, praças, avenidas, túneis, passagens subterrâneas, jardins, vias, estradas, passarelas, abrigos de usuários de transportes coletivos, e outros logradouros de domínio público, de uso comum e livre acesso, de responsabilidade de pessoa jurídica de direito público ou por esta delegada mediante concessão ou autorização, incluído o fornecimento destinado à iluminação de monumentos, fachadas, fontes luminosas e obras de arte de valor histórico, cultural ou ambiental, localizadas em áreas públicas e definidas por meio de legislação específica, excluído o fornecimento de energia elétrica que tenha por objetivo qualquer forma de propaganda ou publicidade.

VII - Serviço Público

Fornecimento, exclusivamente, para motores, máquinas e cargas essenciais à operação de serviços públicos de água, esgoto, saneamento e tração elétrica urbana e/ou ferroviária, explorados diretamente pelo Poder Público ou mediante concessão ou autorização, devendo ser consideradas as seguintes subclasses:

- a) Tração Elétrica; e
- b) Água, Esgoto e Saneamento.

VIII - Consumo Próprio

Fornecimento destinado ao consumo de energia elétrica da própria concessionária, devendo ser consideradas as seguintes subclasses:

a) Próprio

Fornecimento para escritório, oficina, almoxarifado e demais instalações da própria concessionária, diretamente ligadas à prestação dos serviços de eletricidade, não incluídas nas subclasses seguintes.

b) Canteiro de Obras

Fornecimento para canteiro de obras da própria concessionária.

c) Interno

Fornecimento para instalações e dependências internas de usinas, subestações e demais locais diretamente ligados à produção e transformação de energia elétrica.

Art. 21. A concessionária deverá organizar e manter atualizado cadastro relativo às unidades consumidoras, onde conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do consumidor:

- a) nome completo;
 - b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade ou, na ausência desta, de outro documento de identificação oficial e, quando houver, número do Cadastro de Pessoa Física – CPF; e
 - c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.
- II - número ou código de referência da unidade consumidora;
 - III - endereço da unidade consumidora, incluindo o nome do município;
 - IV - classe e subclasse, se houver, da unidade consumidora;
 - V - data de início do fornecimento;
 - VI - tensão nominal do fornecimento;
 - VII - potência disponibilizada e, quando for o caso, a carga instalada declarada ou prevista no projeto de instalações elétricas;
 - VIII - valores de demanda de potência e consumo de energia elétrica ativa expressos em contrato, quando for o caso;
 - IX - informações relativas aos sistemas de medição de demandas de potência e de consumos de energia elétrica ativa e reativa, de fator de potência e, na falta destas medições, o critério de faturamento;
 - X - históricos de leitura e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos, arquivados em meio magnético, inclusive com as alíquotas referentes a impostos incidentes sobre o faturamento realizado;
 - XI - código referente à tarifa aplicável; e
 - XII - código referente ao pagamento de juros do Empréstimo Compulsório/ELETROBRÁS.

Parágrafo único. A concessionária deverá disponibilizar, no mínimo, os 13 (treze) últimos históricos referidos no inciso X para consulta em tempo real.

DOS CONTRATOS

Art. 22. O contrato de adesão, destinado a regular as relações entre a concessionária e o responsável por unidade consumidora do Grupo “B”, deverá ser encaminhado ao consumidor até a data de apresentação da primeira fatura.

Art. 23. O contrato de fornecimento, a ser celebrado com consumidor responsável por unidade consumidora do Grupo “A”, deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

- I - identificação do ponto de entrega;
- II - tensão de fornecimento;
- III - demanda contratada, com respectivos cronogramas e, quando for o caso, especificada por segmento horo-sazonal;
- IV - energia elétrica ativa contratada, quando for o caso;
- V - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada e/ou da energia elétrica ativa contratada, se houver;
- VI - data de início do fornecimento e prazo de vigência;
- VII - horário de ponta e de fora de ponta, nos casos de fornecimento segundo a estrutura tarifária horo-sazonal;
- VIII - condições de aplicação da tarifa de ultrapassagem;
- IX - critérios de rescisão; e
- X - metas de continuidade, com vistas a proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços, no caso de contratos específicos.

§ 1º Quando, para o fornecimento, a concessionária tiver que fazer investimento específico, o contrato deverá dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento do ônus relativo aos referidos investimentos.

§ 2º O prazo de vigência do contrato de fornecimento deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes, observados os seguintes aspectos:

a) o prazo do contrato será de 12 (doze) meses, exceto quando houver acordo diferente entre as partes;

b) quando, para atendimento da carga instalada, houver necessidade de investimento por parte da concessionária esta poderá estabelecer, para o primeiro contrato, um prazo de vigência de até 24 (vinte e quatro) meses; e

c) o contrato poderá ser prorrogado automaticamente por igual período e assim sucessivamente, desde que o consumidor não expresse manifestação em contrário, com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias em relação ao término de cada vigência.

§ 3º Para a demanda contratada, referida no inciso III deste artigo, deverá ser observado o valor mínimo contratável de 30 kW para unidades consumidoras faturadas na estrutura tarifária convencional ou em pelo menos um dos segmentos horo-sazonais para unidades consumidoras faturadas na estrutura tarifária horo-sazonal, excetuados os casos em que a tensão de fornecimento tenha sido estabelecida pela concessionária nos termos do art. 7º.

§ 4º A concessionária deverá atender as solicitações de redução de demanda contratada não contempladas no art. 24, desde que efetuadas por escrito e com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias.

Art. 24. A concessionária deverá renegociar o contrato de fornecimento, a qualquer tempo, sempre que solicitado por consumidor que, ao implementar medidas de conservação, incremento à eficiência e ao uso racional da energia elétrica, comprováveis pela concessionária, resultem em redução da demanda de potência e/ou de consumo de energia elétrica ativa, desde que satisfeitos os compromissos relativos aos investimentos da concessionária, conforme previsto no § 1º do art. 23.

Parágrafo único. O consumidor deverá submeter à concessionária as medidas de conservação a serem adotadas, com as devidas justificativas técnicas, etapas de implantação, resultados previstos, prazos, proposta para a revisão do contrato de fornecimento e acompanhamento pela concessionária, caso em que esta informará ao consumidor, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, as condições para a revisão da demanda e/ou da energia elétrica ativa contratadas, conforme o caso.

Art. 25. Para o fornecimento destinado a Iluminação Pública deverá ser firmado contrato tendo por objeto ajustar as condições de prestação do serviço, o qual, além das cláusulas referidas no art. 23, deve também disciplinar as seguintes condições:

- I - propriedade das instalações;
- II - forma e condições para prestação dos serviços de operação e manutenção, conforme o caso;
- III - procedimentos para alteração de carga e atualização do cadastro;
- IV - procedimentos para revisão dos consumos de energia elétrica ativa vinculados à utilização de equipamentos automáticos de controle de carga;
- V - tarifas e impostos aplicáveis;
- VI - condições de faturamento, incluindo critérios para contemplar falhas no funcionamento do sistema;
- VII - condições de faturamento das perdas referidas no art. 61;
- VIII - condições e procedimentos para o uso de postes e da rede de distribuição; e
- IX - datas de leitura dos medidores, quando houver, de apresentação e de vencimento das faturas.

DOS SERVIÇOS INICIAIS

Art. 26. A vistoria de unidade consumidora, quando de fornecimento em tensão de distribuição inferior a 69 kV, será efetuada no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data do pedido de fornecimento, ressalvado os casos previstos no art. 28.

Parágrafo único. Ocorrendo reprovação das instalações de entrada de energia elétrica, a concessionária deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

Art. 27. A ligação de unidade consumidora, quando de fornecimento em tensão de distribuição inferior a 69 kV, será efetuada de acordo com os prazos a seguir fixados:

- I - 3 (três) dias úteis para unidade consumidora do Grupo “B”, localizada em área urbana;
- II - 5 (cinco) dias úteis para unidade consumidora do Grupo “B”, localizada em área rural; e
- III - 10 (dez) dias úteis para unidade consumidora do Grupo “A”, localizada em área urbana ou rural.

Parágrafo único. Os prazos fixados neste artigo devem ser contados a partir da data da aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

Art. 28. A concessionária terá o prazo de 30 (trinta) ou 45 (quarenta e cinco) dias, contados da data do pedido de fornecimento ou de alteração de carga, respectivamente, conforme tratar-se de tensão secundária ou tensão primária de distribuição inferior a 69 kV, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para a conclusão das obras de distribuição destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de participação financeira, quando:

- I - inexistir rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada;
- II - a rede necessitar de reforma e/ou ampliação; e
- III - o fornecimento depender de construção de ramal subterrâneo.

Parágrafo único. Satisfeitas, pelo interessado, as condições estabelecidas na legislação e normas aplicáveis, a concessionária terá o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias para iniciar as obras.

Art. 29. Os prazos estabelecidos e/ou pactuados, para início e conclusão das obras a cargo da concessionária, serão suspensos, quando:

- I - o interessado não apresentar as informações sob sua responsabilidade;
- II - cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação de autoridade competente;
- III - não for conseguida a servidão de passagem ou via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e
- IV - em casos fortuitos e/ou de força maior.

Parágrafo único. Os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.

Art. 30. Os prazos para início e conclusão das obras, bem como para a disponibilização do fornecimento da energia, em tensão primária de distribuição igual ou superior a 69 kV, serão estabelecidos de comum acordo pelas partes.

DO AUMENTO DE CARGA

Art. 31. O consumidor deverá submeter previamente à apreciação da concessionária o aumento da carga instalada que exigir a elevação da potência disponibilizada, com vistas a verificação da necessidade de adequação do sistema elétrico, observados os procedimentos fixados nos arts. 26 a 30.

Parágrafo único. Em caso de inobservância, pelo consumidor, do disposto neste artigo, a concessionária ficará desobrigada de garantir a qualidade do serviço, podendo, inclusive, suspender o fornecimento, se o aumento de carga prejudicar o atendimento a outras unidades consumidoras.

DA MEDIÇÃO

Art. 32. A concessionária é obrigada a instalar equipamentos de medição nas unidades consumidoras, exceto quando:

I - o fornecimento for destinado para iluminação pública, semáforos ou assemelhados, bem como iluminação de ruas ou avenidas internas de condomínios fechados horizontais;

II - a instalação do medidor não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, encontrada pelo consumidor, limitada a um período máximo de 90 (noventa) dias, em que o mesmo deve providenciar as instalações de sua responsabilidade;

III - o fornecimento for provisório; e

IV - a critério da concessionária, no caso do consumo mensal previsto da unidade consumidora do Grupo “B” ser inferior ao respectivo valor mínimo faturável referido no art. 48;

Parágrafo único. No caso de fornecimento destinado para iluminação pública, efetuado a partir de circuito exclusivo, a concessionária deverá instalar os respectivos equipamentos de medição quando solicitados pelo consumidor.

Art. 33. O medidor e demais equipamentos de medição serão fornecidos e instalados pela concessionária, às suas expensas, exceto quando previsto em contrário em legislação específica.

§ 1º A concessionária poderá atender a unidade consumidora em tensão secundária de distribuição com ligação bifásica ou trifásica, ainda que a mesma não apresente carga instalada suficiente para tanto, desde que o consumidor se responsabilize pelo pagamento da diferença de preço do medidor, pelos demais materiais e equipamentos de medição a serem instalados, bem como eventuais custos de adaptação da rede.

§ 2º Fica a critério da concessionária escolher os medidores e demais equipamentos de medição que julgar necessários, bem como sua substituição ou reprogramação, quando considerada conveniente ou necessária, observados os critérios estabelecidos na legislação metrológica aplicáveis a cada equipamento.

§ 3º A substituição de equipamentos de medição deverá ser comunicada, por meio de correspondência específica, ao consumidor, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do medidor retirado e do instalado.

§ 4º A indisponibilidade dos equipamentos de medição não poderá ser invocada pela concessionária para negar ou retardar a ligação e o início do fornecimento.

Art. 34. O fator de potência das instalações da unidade consumidora, para efeito de faturamento, deverá ser verificado pela concessionária por meio de medição apropriada, observados os seguintes critérios:

I - unidade consumidora do Grupo “A”: de forma obrigatória e permanente; e
II - unidade consumidora do Grupo “B”: de forma facultativa, sendo admitida a medição transitória, desde que por um período mínimo de 7 (sete) dias consecutivos.

Art. 35. Quando a concessionária instalar os equipamentos de medição no lado de saída dos transformadores, para fins de faturamento com tarifas do Grupo “A”, deverá também colocar equipamentos próprios de medição das perdas de transformação ou fazer os acréscimos de que trata o art. 58.

Art. 36. Os lacres instalados nos medidores, caixas e cubículos, somente poderão ser rompidos por representante legal da concessionária.

Parágrafo único. Constatado o rompimento ou violação de selos e/ou lacres instalados pela concessionária, com alterações nas características da instalação de entrada de energia originariamente aprovadas, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrado o custo administrativo adicional correspondente a 10 % (dez por cento) do valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da irregularidade.

Art. 37. A verificação periódica dos medidores de energia elétrica instalados na unidade consumidora deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica, devendo o consumidor assegurar o livre acesso dos inspetores credenciados aos locais em que os equipamentos estejam instalados.

Art. 38. O consumidor poderá exigir a aferição dos medidores, a qualquer tempo, sendo que as eventuais variações não poderão exceder os limites percentuais admissíveis.

§ 1º A concessionária deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao consumidor o acompanhamento do serviço.

§ 2º A concessionária deverá encaminhar ao consumidor o laudo técnico da aferição, informando as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto a possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

§ 3º Persistindo dúvida o consumidor poderá, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do recebimento da comunicação do resultado, solicitar a aferição do medidor por órgão metrológico oficial, devendo ser observado o seguinte:

I - quando não for possível a aferição no local da unidade consumidora, a concessionária deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada, e encaminhá-lo ao órgão competente, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao consumidor;

II - os custos de frete e de aferição devem ser previamente informados ao consumidor; e

III - quando os limites de variação tiverem sido excedidos os custos serão assumidos pela concessionária, e, caso contrário, pelo consumidor.

DO CALENDÁRIO

Art. 39. A concessionária deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos medidores, apresentação e vencimento da fatura, bem como de eventual suspensão do fornecimento, o qual estará sujeito a fiscalização da ANEEL.

Parágrafo único. Qualquer modificação das datas do calendário deverá ser previamente comunicada ao consumidor, por escrito.

DA LEITURA E DO FATURAMENTO

Art. 40. A concessionária efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário respectivo.

§ 1º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) nem superior a 47 (quarenta e sete) dias.

§ 2º Havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de, no mínimo, 15 (quinze) e, no máximo, 47 (quarenta e sete) dias, devendo a modificação ser comunicada aos consumidores, por escrito, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

§ 3º No caso de pedido de desligamento, mediante acordo entre as partes, o consumo e/ou a demanda finais poderão ser estimados com base na média dos 3 (três) últimos faturamentos, no mínimo, e proporcionalmente ao número de dias decorridos entre as datas de leitura e do pedido, ressalvado o disposto no art. 48.

Art. 41. As leituras e os faturamentos de unidades consumidoras do Grupo “B” poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

- I - unidades consumidoras situadas em área rural;
- II - localidades com até 1000 (mil) unidades consumidoras; e
- III - unidades consumidoras com consumo médio mensal de energia elétrica ativa igual ou inferior a 50 kWh (cinquenta quilowatts-hora).

§ 1º Quando for adotado intervalo plurimensal de leitura, o consumidor poderá fornecer a leitura mensal dos respectivos medidores, respeitadas as datas fixadas pela concessionária.

§ 2º A adoção de intervalo plurimensal de leitura e/ou de faturamento deverá ser precedida de divulgação aos consumidores, objetivando permitir aos mesmos o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

Art. 42. Nos casos referidos nos §§ 1º e 2º, art. 40, e nos arts. 46 e 111, o faturamento da demanda deverá ser efetuado de forma proporcional e observados os seguintes critérios:

I - período inferior a 27 (vinte e sete) dias: a demanda faturável será proporcionalizada em relação ao número de dias de efetivo fornecimento, tomando-se, para base de cálculo, o período de 30 (trinta) dias e com aplicação da tarifa de ultrapassagem, se for o caso;

II - período superior a 33 (trinta e três) dias:

a) unidade consumidora faturada na estrutura tarifária convencional: utilizar o mesmo critério descrito no inciso anterior para os primeiros 30 (trinta) dias e, para o período excedente, proporcionalizar a demanda contratada, conforme a fórmula indicada a seguir:

$$FD_{pr} = DF \times TD + \frac{DC \times TD \times P}{30}$$

onde:

FD_{pr} = Faturamento proporcional da demanda;

DF = Demanda Faturável;

TD = Tarifa de Demanda;

DC = Demanda Contratada;

P = Período excedente a 30 (trinta) dias;

b) unidade consumidora faturada na estrutura tarifária horo-sazonal: utilizar a demanda faturável verificada no período inicial de 30 (trinta) dias e, para o período excedente, proporcionalizar a demanda faturável verificada nesse período, com aplicação da tarifa de ultrapassagem em ambos os períodos, se for o caso, conforme fórmula indicada a seguir:

$$FD_{pr} = DF_1 \times TD + \frac{DF_2 \times TD \times P}{30}$$

onde:

FD_{pr} = Faturamento proporcional da demanda;

DF1 = Demanda Faturável no período inicial;

TD = Tarifa de Demanda;

DF2 = Demanda Faturável no período excedente;

P = Período excedente a 30 (trinta) dias.

Art. 43. A concessionária poderá realizar a leitura em intervalos de até 12 (doze) ciclos consecutivos, para unidades consumidoras do Grupo “B” localizadas em área rural, desde que haja concordância do consumidor e que sejam disponibilizados os procedimentos necessários com vistas a efetivação da autoleitura.

Parágrafo único. A concessionária deverá realizar a leitura no terceiro ciclo, sempre que o consumidor não efetuar a autoleitura por 2 (dois) ciclos consecutivos.

Art. 44. Ocorrendo reajuste tarifário durante o período de fornecimento, será aplicada, ao faturamento desse período, a tarifa proporcional calculada pela seguinte fórmula:

$$TP = \frac{\sum_{i=1}^n T_i \times P_i}{\sum_{i=1}^n P_i}$$

onde:

TP = Tarifa Proporcional a ser aplicada ao faturamento do período;

T_i = Tarifa em vigor durante o período “i” de fornecimento;

P_i = Número de dias em que esteve em vigor a tarifa “i” de fornecimento.

$\sum_{i=1}^n P_i$ = número de dias de efetivo fornecimento, decorrido entre 2 (duas) datas consecutivas

de leitura, observado o calendário referido no art. 39 e, quando for o caso, as disposições constantes dos arts. 40 e 41.

Art. 45. No caso de unidades consumidoras classificadas como Residencial Baixa Renda, o faturamento deverá ser realizado respeitando os seguintes procedimentos:

(*) Substituído o Parágrafo único pelo parág. 1º e incluído o parág 2º no art. 45, pela Retificação publicada no D.O de 15.12.2000, seção 1, p. 142, v. 138, n. 241-E.

I - identificar a energia consumida no intervalo entre a leitura considerada para faturamento no mês anterior e a leitura realizada no mês atual;

II - calcular o consumo médio diário;

III - calcular o consumo a ser faturado considerando o número de dias do mês anterior ao do faturamento em curso; e

IV - ajustar a leitura atual com base no consumo faturado.

Parágrafo único. Nos casos de faturamento inicial ou remanejamento de rota, com períodos superiores a 31 (trinta e um) dias, o faturamento da parcela de consumo excedente ao limite de

caracterização da unidade consumidora Residencial Baixa Renda deverá ser efetuado de forma proporcionalizada de acordo com a seguinte fórmula:

$$FBR_e = \frac{CA_e}{LBR} \times \sum_{i=1}^3 B_i \times T_i$$

onde:

FBR_e = Faturamento do consumo de energia elétrica ativa excedente de unidade consumidora Residencial Baixa Renda;

CA_e = Consumo de energia elétrica ativa excedente ao LBR;

LBR = Limite de consumo característico da unidade consumidora Residencial Baixa Renda autorizado para a concessionária;

B_i = Blocos de consumos faturáveis, variando da seguinte forma:

B1 = Bloco inicial correspondente a 30 kWh;

B2 = Bloco intermediário, correspondente a 70 kWh;

B3 = Bloco final correspondente à diferença entre o limite de consumo característico da unidade consumidora Residencial Baixa Renda (LBR) e 100 kWh;

T_i = Tarifa de energia elétrica ativa referente ao Bloco “i”, com o respectivo imposto.

Art. 46. A realização da leitura e/ou do faturamento em intervalo diferente dos estabelecidos nos arts. 40 e 41, dependerá de autorização prévia da ANEEL, excetuado quando houver concordância por escrito do consumidor.

Art. 47. O faturamento de unidade consumidora do Grupo “B” será realizado com base no consumo de energia elétrica ativa, e, quando aplicável, no consumo de energia elétrica reativa excedente, devendo, em ambos os casos, ser observada as disposições específicas estabelecidas nesta Resolução.

Art. 48. Os valores mínimos faturáveis, referentes ao custo de disponibilidade do sistema elétrico, aplicáveis ao faturamento mensal de unidades consumidoras do Grupo “B”, serão os seguintes:

I - monofásico e bifásico a 2 (dois) condutores: valor em moeda corrente equivalente a 30 kWh;

II - bifásico a 3 (três) condutores: valor em moeda corrente equivalente a 50 kWh;

III - trifásico: valor em moeda corrente equivalente a 100 kWh.

§ 1º Os valores mínimos serão aplicados sempre que o consumo medido ou estimado for inferior aos referidos neste artigo, bem como nos casos previstos nos arts. 32, 57, 70 e 71.

§ 2º Constatado, no ciclo de faturamento, consumo medido ou estimado inferior aos fixados neste artigo, a diferença resultante não será objeto de futura compensação.

Art. 49. O faturamento de unidade consumidora do Grupo “A”, observados, no fornecimento com tarifas horo-sazonais, os respectivos segmentos, será realizado com base nos valores identificados por meio dos critérios descritos a seguir:

(* Includos os parágs. 1º e 2º no art. 49, substituindo o Parágrafo único, pela RES ANEEL 090 de 27.03.2001, D.O de 28.03.2001, seção 1, p. 175, v. 139, n. 61-E.

I - demanda de potência ativa: um único valor, correspondente ao maior dentre os a seguir definidos:

a) a demanda contratada, exclusive no caso de unidade consumidora rural ou sazonal faturada na estrutura tarifária convencional;

b) a demanda medida; ou

c) 10% (dez por cento) da maior demanda medida, em qualquer dos 11 (onze) ciclos completos de faturamento anteriores, quando se tratar de unidade consumidora rural ou sazonal faturada na estrutura tarifária convencional.

II - consumo de energia elétrica ativa: um único valor, correspondente ao maior dentre os a seguir definidos:

- a) energia elétrica ativa contratada, se houver; ou
- b) energia elétrica ativa medida no período de faturamento.

III - consumo de energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes: quando o fator de potência da unidade consumidora, indutivo ou capacitivo, for inferior a 0,92 (noventa e dois centésimos), nos termos dos arts. 64 a 69.

Parágrafo único. Para fins de faturamento, na impossibilidade de avaliação do consumo na ponta e fora de ponta, esta segmentação será efetuada proporcionalmente ao número de horas de cada segmento.

Art. 50. A Tarifa Azul será aplicada considerando a seguinte estrutura tarifária:

I - demanda de potência (kW):

- a) um preço para horário de ponta (P); e
- b) um preço para horário fora de ponta (F).

II - consumo de energia (kWh):

- a) um preço para horário de ponta em período úmido (PU);
- b) um preço para horário fora de ponta em período úmido (FU);
- c) um preço para horário de ponta em período seco (PS); e
- d) um preço para horário fora de ponta em período seco (FS).

Art. 51. A Tarifa Verde será aplicada considerando a seguinte estrutura tarifária:

I - demanda de potência (kW): um preço único.

II - consumo de energia (kWh):

- a) um preço para horário de ponta em período úmido (PU);
- b) um preço para horário fora de ponta em período úmido (FU);
- c) um preço para horário de ponta em período seco (PS); e
- d) um preço para horário fora de ponta em período seco (FS)

Art. 52. A ANEEL poderá autorizar, mediante fundamentada justificativa técnica da concessionária, a adoção de horários de ponta ou de fora de ponta e de períodos úmidos ou secos diferentes daqueles estabelecidos no inciso XVII, art. 2º, em decorrência das características operacionais do subsistema elétrico de distribuição ou da necessidade de estimular o consumidor a modificar o perfil de consumo e/ou demanda da unidade consumidora.

Art. 53. Os critérios de inclusão na estrutura tarifária convencional ou horo-sazonal aplicam-se às unidades consumidoras do Grupo “A”, conforme as condições a seguir estabelecidas:

(*) Acrescentado o parág. 2º ao art. 53, pela RES ANEEL 068 de 23.02.2001, D.O. de 28.02.2001, seção 1, p. 41, v. 139, n. 41-E.

I - na estrutura tarifária convencional: para as unidades consumidoras atendidas em tensão de fornecimento inferior a 69 kV, sempre que for contratada demanda inferior a 300 kW e não tenha havido opção pela estrutura tarifária horo-sazonal nos termos do inciso IV;

II - compulsoriamente na estrutura tarifária horo-sazonal, com aplicação da Tarifa Azul: para as unidades consumidoras atendidas pelo sistema elétrico interligado e com tensão de fornecimento igual ou superior a 69 kV;

III - compulsoriamente na estrutura tarifária horo-sazonal, com aplicação da Tarifa Azul, ou Verde se houver opção do consumidor: para as unidades consumidoras atendidas pelo sistema elétrico interligado e com tensão de fornecimento inferior a 69 kV, quando:

a) a demanda contratada for igual ou superior a 300 kW em qualquer segmento horo-sazonal; ou,

b) a unidade consumidora faturada na estrutura tarifária convencional houver apresentado, nos últimos 11 (onze) ciclos de faturamento, 3 (três) registros consecutivos ou 6 (seis) alternados de demandas medidas iguais ou superiores a 300 kW; e

IV - opcionalmente na estrutura tarifária horo-sazonal, com aplicação da Tarifa Azul ou Verde, conforme opção do consumidor: para as unidades consumidoras atendidas pelo sistema elétrico interligado e com tensão de fornecimento inferior a 69 kV, sempre que a demanda contratada for inferior a 300 kW.

Parágrafo único. O consumidor poderá optar pelo retorno à estrutura tarifária convencional, desde que seja verificado, nos últimos 11 (onze) ciclos de faturamento, a ocorrência de 9 (nove) registros, consecutivos ou alternados, de demandas medidas inferiores a 300 kW.

Art. 54. Verificada a ocorrência dos registros referidos na alínea “b”, inciso III, art. 53, a concessionária iniciará a aplicação da tarifa horo-sazonal, no prazo de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo comunicar este procedimento ao consumidor, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias após a constatação dos registros.

Art. 55. Com o propósito de permitir o ajuste da demanda a ser contratada, a concessionária deverá oferecer ao consumidor o período de testes, com duração mínima de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, durante o qual será faturável a demanda medida, observados os respectivos segmentos horo-sazonais, quando for o caso.

Parágrafo único. A concessionária poderá dilatar o período de testes mediante solicitação fundamentada do consumidor.

Art. 56. Sobre a parcela da demanda medida, que superar a respectiva demanda contratada, será aplicada a tarifa de ultrapassagem, caso aquela parcela seja superior aos limites mínimos de tolerância a seguir fixados:

I - 5% (cinco por cento) para unidade consumidora atendida em tensão de fornecimento igual ou superior a 69 kV; e

II - 10% (dez por cento) para unidade consumidora atendida em tensão de fornecimento inferior a 69 kV.

§ 1º A tarifa de ultrapassagem aplicável a unidade consumidora faturada na estrutura tarifária convencional, será correspondente a 3 (três) vezes o valor da tarifa normal de fornecimento.

§ 2º O procedimento descrito neste artigo deverá ser aplicado sem prejuízo do disposto no art. 31, que trata do aumento de carga.

§ 3º Quando inexistir o contrato por motivo atribuível exclusivamente ao consumidor e o fornecimento não estiver sendo efetuado no período de testes, a concessionária aplicará a tarifa de ultrapassagem sobre a totalidade da demanda medida.

Art. 57. Em caso de retirada do medidor, por período de até 30 (trinta) dias, para fins de aferição ou por motivo de deficiência atribuível à concessionária, o faturamento relativo a esse período será efetuado com base na média aritmética dos 3 (três) últimos faturamentos.

§ 1º Nos casos em que a unidade consumidora permanecer por mais de 30 (trinta) dias sem o equipamento de medição, por qualquer motivo de responsabilidade exclusiva da concessionária, o faturamento deverá ser efetuado com base nos respectivos valores mínimos faturáveis fixados no art. 48 ou no valor da demanda contratada.

§ 2º Não será aplicada a cobrança de consumo de energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes nos faturamentos efetuados de acordo com o previsto no parágrafo anterior.

§ 3º Tratando-se de unidade consumidora rural, sazonal ou localizada em área de veraneio ou turismo, a concessionária deverá efetuar o faturamento determinando os consumos de energia elétrica e as demandas de potência, se houver, com base em período anterior de características equivalentes.

Art. 58. No caso de que trata o art. 35, se não forem instalados os equipamentos destinados à medição das perdas de transformação, deverão ser feitos os seguintes acréscimos aos valores medidos de demandas de potência e consumos de energia elétrica ativas e reativas excedentes, como compensação de perdas:

I - 1% (um por cento) nos fornecimentos em tensão superior a 44 kV; e

II - 2,5% (dois e meio por cento) nos fornecimentos em tensão igual ou inferior a 44 kV.

Art. 59. Nos casos em que não existe a obrigatoriedade de instalação de equipamentos de medição, indicados nos incisos I a III, art. 32, os valores de consumo de energia elétrica e/ou de demanda de potência ativas serão estimados, para fins de faturamento, com base no período de utilização e na carga instalada, aplicando fatores de carga e de demanda obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares.

Art. 60. Para fins de faturamento de energia elétrica destinada à iluminação pública ou iluminação de vias internas de condomínios fechados, será de 360 (trezentos e sessenta) o número de horas a ser considerado como tempo de consumo mensal, ressalvado o caso de logradouros públicos que necessitem de iluminação permanente, em que o tempo será de 720 (setecentos e vinte) horas.

Parágrafo único. A concessionária deverá ajustar com o consumidor o número de horas mensais para fins de faturamento quando, por meio de estudos realizados pelas partes, for constatado um número de horas diferente do estabelecido neste artigo.

Art. 61. No caso de unidade consumidora classificada como iluminação pública, a concessionária só poderá incluir no faturamento a perda própria dos equipamentos auxiliares, quando a propriedade do sistema respectivo for do Poder Público.

Parágrafo único. O cálculo da energia consumida pelos equipamentos auxiliares de iluminação pública deverá ser fixado com base em critérios das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, em dados do fabricante dos equipamentos ou em ensaios realizados em laboratórios credenciados, devendo as condições pactuadas constarem do contrato.

Art. 62. Caso sejam instalados equipamentos automáticos de controle de carga, que reduzam o consumo de energia elétrica do sistema de iluminação pública, a concessionária deverá proceder a revisão da estimativa de consumo e considerar a redução proporcionada por tais equipamentos.

DA SAZONALIDADE

Art. 63. A sazonalidade será reconhecida pela concessionária, para fins de faturamento, mediante solicitação do consumidor e se constatada a ocorrência dos seguintes requisitos:

I - a energia elétrica se destinar à atividade que utilize matéria-prima advinda diretamente da agricultura, pecuária, pesca, ou, ainda, para fins de extração de sal ou de calcário, este destinado à agricultura; e

II - for verificado, nos 12 (doze) ciclos completos de faturamento anteriores ao da análise, valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) para a relação entre a soma dos 4 (quatro) menores e a soma dos 4 (quatro) maiores consumos de energia elétrica ativa.

§ 1º Na falta de dados para a análise da mencionada relação, a sazonalidade poderá ser reconhecida provisoriamente, mediante acordo formal, até que se disponha de valores referentes a um período de 12 (doze) ciclos consecutivos de faturamento, após o que, não atendidas as condições para o reconhecimento da sazonalidade, o consumidor deverá efetuar o pagamento da diferença das demandas de potência ativa devidas.

§ 2º A cada 12 (doze) ciclos consecutivos de faturamento, a partir do mês em que for reconhecida a sazonalidade, a concessionária deverá verificar se permanecem as condições requeridas para a mesma, devendo, em caso contrário, não mais considerar a unidade consumidora como sazonal.

§ 3º Deverá decorrer, no mínimo, outros 12 (doze) ciclos consecutivos de faturamento entre a suspensão e a nova análise quanto a um novo reconhecimento de sazonalidade.

DO FATURAMENTO DE ENERGIA E DEMANDA REATIVAS

Art. 64. O fator de potência de referência “fr”, indutivo ou capacitivo, terá como limite mínimo permitido, para as instalações elétricas das unidades consumidoras, o valor de $fr = 0,92$.

Art. 65. Para unidade consumidora faturada na estrutura tarifária horo-sazonal ou na estrutura tarifária convencional com medição apropriada, o faturamento correspondente ao consumo de energia elétrica e à demanda de potência reativas excedentes, será calculado de acordo com as seguintes fórmulas:

$$I - FER(p) = \sum_{i=1}^n \left[CA_i \times \left(\frac{fr}{f_i} - 1 \right) \right] \times TCA(p),$$

$$II - FDR(p) = \left[\underset{i=1}{MAX} \left(DA_i \times \frac{fr}{f_i} \right) - DF(p) \right] \times TDA(p),$$

onde:

FER(p) = valor do faturamento, por posto horário “p”, correspondente ao consumo de energia reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência “fr”, no período de faturamento;

CA_t = consumo de energia ativa medida em cada intervalo de 1 (uma) hora “t”, durante o período de faturamento;

fr = fator de potência de referência igual a 0,92;

f_t = fator de potência da unidade consumidora, calculado em cada intervalo “t” de 1 (uma) hora, durante o período de faturamento, observadas as definições dispostas nas alíneas “a” e “b”, § 1º, deste artigo;

TCA(p) = tarifa de energia ativa, aplicável ao fornecimento em cada posto horário “p”;

FDR(p) = valor do faturamento, por posto horário “p”, correspondente à demanda de potência reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência “fr” no período de faturamento;

DA_t = demanda medida no intervalo de integralização de 1 (uma) hora “t”, durante o período de faturamento;

DF(p) = demanda faturável em cada posto horário “p” no período de faturamento;

TDA(p) = tarifa de demanda de potência ativa aplicável ao fornecimento em cada posto horário “p”;

MAX = função que identifica o valor máximo da fórmula, dentro dos parênteses correspondentes, em cada posto horário “p”;

t = indica intervalo de 1 (uma) hora, no período de faturamento;
p = indica posto horário, ponta ou fora de ponta, para as tarifas horo-sazonais ou período de faturamento para a tarifa convencional; e
n = número de intervalos de integralização “t”, por posto horário “p”, no período de faturamento.

§ 1º Nas fórmulas FER(p) e FDR(p) serão considerados:

a) durante o período de 6 horas consecutivas, compreendido, a critério da concessionária, entre 23 h e 30 min e 06h e 30 min, apenas os fatores de potência “ft” inferiores a 0,92 capacitivo, verificados em cada intervalo de 1 (uma) hora “t”; e

b) durante o período diário complementar ao definido na alínea anterior, apenas os fatores de potência “ft” inferiores a 0,92 indutivo, verificados em cada intervalo de 1 (uma) hora “t”.

§ 2º O período de 6 (seis) horas definido na alínea “a” do parágrafo anterior deverá ser informado pela concessionária aos respectivos consumidores com antecedência mínima de 1 (um) ciclo completo de faturamento.

§ 3º Havendo montantes de energia elétrica estabelecidos em contrato, o faturamento correspondente ao consumo de energia reativa, verificada por medição apropriada, que exceder às quantidades permitidas pelo fator de potência de referência “fr”, será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$FER (p) = \left[\left(\sum_{i=1}^n \frac{CA_i \times fr}{f_i} \right) - CF (p) \right] \times TCA (p),$$

onde:

FER(p) = valor do faturamento, por posto horário “p”, correspondente ao consumo de energia reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência “fr”, no período de faturamento;

CA_t = consumo de energia ativa medida em cada intervalo de 1 (uma) hora “t”, durante o período de faturamento;

fr = fator de potência de referência igual a 0,92;

ft = fator de potência da unidade consumidora, calculado em cada intervalo “t” de 1 (uma) hora, durante o período de faturamento, observadas as definições dispostas nas alíneas “a” e “b”, § 1º, deste artigo;

CF(p) = consumo de energia elétrica ativa faturável em cada posto horário “p” no período de faturamento; e

TCA(p) = tarifa de energia ativa, aplicável ao fornecimento em cada posto horário “p”.

Art. 66. Para unidade consumidora faturada na estrutura tarifária convencional, enquanto não forem instalados equipamentos de medição que permitam a aplicação das fórmulas fixadas no art. 65, a concessionária poderá realizar o faturamento de energia e demanda de potência reativas excedentes utilizando as seguintes fórmulas:

$$I - FER = CA \times \left(\frac{fr}{fm} - 1 \right) \times TCA,$$

$$II - FDR = \left(DM \times \frac{fr}{fm} - DF \right) \times TDA,$$

onde:

FER = valor do faturamento total correspondente ao consumo de energia reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência, no período de faturamento;

CA = consumo de energia ativa medida durante o período de faturamento;

fr = fator de potência de referência igual a 0,92;

fm = fator de potência indutivo médio das instalações elétricas da unidade consumidora, calculado para o período de faturamento;

TCA = tarifa de energia ativa, aplicável ao fornecimento;
FDR = valor do faturamento total correspondente à demanda de potência reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência, no período de faturamento;
DM = demanda medida durante o período de faturamento;
DF = demanda faturável no período de faturamento; e
TDA = tarifa de demanda de potência ativa aplicável ao fornecimento.

Parágrafo único. Havendo montantes de energia elétrica estabelecidos em contrato, o faturamento correspondente ao consumo de energia reativa, verificada por medição apropriada, que exceder às quantidades permitidas pelo fator de potência de referência “fr”, será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$FER = \left(CA \times \frac{fr}{fm} - CF \right) \times TCA ,$$

onde,

FER = valor do faturamento total correspondente ao consumo de energia reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência, no período de faturamento;

CA = consumo de energia ativa medida durante o período de faturamento;

fr = fator de potência de referência igual a 0,92;

fm = fator de potência indutivo médio das instalações elétricas da unidade consumidora, calculado para o período de faturamento;

CF = consumo de energia elétrica ativa faturável no período de faturamento; e

TCA = tarifa de energia ativa, aplicável ao fornecimento.

Art. 67. Para fins de faturamento de energia e demanda de potência reativas excedentes serão considerados somente os valores ou parcelas positivas das mesmas.

Parágrafo único. Nos faturamentos relativos a demanda de potência reativa excedente não serão aplicadas as tarifas de ultrapassagem.

Art. 68. Para unidade consumidora do Grupo “B”, cujo fator de potência tenha sido verificado por meio de medição transitória nos termos do inciso II, art. 34, o faturamento correspondente ao consumo de energia elétrica reativa indutiva excedente só poderá ser realizado de acordo com os seguintes procedimentos:

I - a concessionária deverá informar ao consumidor, via correspondência específica, o valor do fator de potência encontrado, o prazo para a respectiva correção, a possibilidade de faturamento relativo ao consumo excedente, bem como outras orientações julgadas convenientes;

II - a partir do recebimento da correspondência, o consumidor disporá do prazo mínimo de 90 (noventa) dias para providenciar a correção do fator de potência e comunicar à concessionária;

III - findo o prazo e não adotadas as providências, o fator de potência verificado poderá ser utilizado nos faturamentos posteriores até que o consumidor comunique a correção do mesmo; e

IV - a partir do recebimento da comunicação do consumidor, a concessionária terá o prazo de 15 (quinze) dias para constatar a correção e suspender o faturamento relativo ao consumo excedente.

Art. 69. A concessionária deverá conceder um período de ajustes, com duração mínima de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, objetivando permitir a adequação das instalações elétricas da unidade consumidora, durante o qual o faturamento será realizado com base no valor médio do fator de potência, conforme disposto no art. 66, quando ocorrer:

I - pedido de fornecimento novo passível de inclusão na estrutura tarifária horo-sazonal;

II - inclusão compulsória na estrutura tarifária horo-sazonal, conforme disposto no inciso III, art. 53; ou

III - solicitação de inclusão na estrutura tarifária horo-sazonal decorrente de opção de faturamento ou mudança de Grupo tarifário.

§ 1º A concessionária poderá dilatar o período de ajustes mediante solicitação fundamentada do consumidor.

§ 2º Durante o período de ajustes referido neste artigo, a concessionária informará ao consumidor os valores dos faturamentos que seriam efetivados e correspondentes ao consumo de energia elétrica e a demanda de potência reativas excedentes calculados nos termos do art. 65.

DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

Art. 70. Ocorrendo impedimento ao acesso para leitura do medidor, os valores faturáveis de consumo de energia elétrica ativa, de energia elétrica e de demanda de potência reativas excedentes, serão as respectivas médias aritméticas dos 3 (três) últimos faturamentos, e para a demanda, deverá ser utilizado o valor da demanda contratada.

§ 1º Este procedimento somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo a concessionária comunicar ao consumidor, por escrito, a necessidade de o mesmo desimpedir o acesso aos equipamentos de medição.

§ 2º O acerto de faturamento, referente ao período em que a leitura não foi efetuada, deverá ser realizado no segundo ou no terceiro ciclo consecutivo, conforme o caso, devendo as parcelas referentes às demandas ativa e reativa serem objeto de ajuste quando o equipamento de medição permitir registro para a sua quantificação.

§ 3º Após o terceiro ciclo consecutivo e enquanto perdurar o impedimento, o faturamento deverá ser efetuado com base nos valores mínimos faturáveis referidos no art. 48 ou no valor da demanda contratada, sem possibilidade de futura compensação quando se verificar diferença positiva entre o valor medido e o faturado.

§ 4º Tratando-se de unidade consumidora rural, sazonal ou localizada em área de veraneio ou turismo, serão aplicados os procedimentos estabelecidos no § 3º, art. 57.

Art. 71. Comprovada deficiência no medidor ou demais equipamentos de medição e na impossibilidade de determinar os montantes faturáveis por meio de avaliação técnica adequada, a concessionária adotará, como valores faturáveis de consumo de energia elétrica e de demanda de potência ativas, de energia elétrica e de demanda de potência reativas excedentes, as respectivas médias aritméticas dos 3 (três) últimos faturamentos.

§ 1º O período máximo, para fins de cobrança, não poderá ultrapassar a 1 (um) ciclo de faturamento, incluído a data da constatação, salvo se a deficiência decorrer de ação comprovadamente atribuível ao consumidor.

§ 2º A partir do segundo ciclo posterior à data da constatação da deficiência, enquanto for mantido o medidor defeituoso em operação na unidade consumidora, o faturamento será efetuado pelos valores mínimos faturáveis referidos no art. 48 ou no valor da demanda contratada.

§ 3º Se a deficiência tiver sido provocada por aumento de carga à revelia da concessionária serão considerados, no cálculo dos valores faturáveis, a parcela adicional da carga instalada, os fatores de carga e de demanda médios anteriores ou, na ausência destes, aqueles obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares.

§ 4o Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos poderá ser adotado como base o primeiro ciclo de faturamento posterior à instalação do novo equipamento de medição.

§ 5o Tratando-se de unidade consumidora rural, sazonal ou localizada em área de veraneio ou turismo, serão aplicados os procedimentos estabelecidos no § 3 o, art. 57.

Art. 72. Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível e que tenha provocado faturamento inferior ao correto, ou no caso de não ter havido qualquer faturamento, a concessionária adotará as seguintes providências:

I - emitir o “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, em formulário próprio, contemplando as informações necessárias ao registro da irregularidade, tais como:

- a) identificação completa do consumidor;
- b) endereço da unidade consumidora;
- c) código de identificação da unidade consumidora;
- d) atividade desenvolvida;
- e) tipo e tensão de fornecimento;
- f) tipo de medição;
- g) identificação e leitura(s) do(s) medidor(es) e demais equipamentos auxiliares de medição;
- h) selos e/ou lacres encontrados e deixados;
- i) descrição detalhada do tipo de irregularidade;
- j) relação da carga instalada;
- l) identificação e assinatura do inspetor da concessionária; e
- m) outras informações julgadas necessárias;

II - solicitar os serviços de perícia técnica do órgão competente vinculado à segurança pública e/ou do órgão metrológico oficial, este quando se fizer necessária a verificação do medidor e/ou demais equipamentos de medição;

III - implementar outros procedimentos necessários à fiel caracterização da irregularidade;

IV - proceder a revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados por meio de um dos critérios descritos nas alíneas abaixo, sem prejuízo do disposto nos arts. 73, 74 e 90:

a) aplicação do fator de correção determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição causado pelo emprego dos procedimentos irregulares apurados;

b) na impossibilidade do emprego do critério anterior, identificação do maior valor de consumo de energia elétrica e/ou demanda de potência ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição normal imediatamente anteriores ao início da irregularidade; e

c) no caso de inviabilidade de utilização de ambos os critérios, determinação dos consumos de energia elétrica e/ou das demandas de potência ativas e reativas excedentes por meio de estimativa, com base na carga instalada no momento da constatação da irregularidade, aplicando fatores de carga e de demanda obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares.

§ 1º Se a unidade consumidora tiver característica de consumo sazonal e a irregularidade não distorceu esta característica, a utilização dos critérios de apuração dos valores básicos para efeito de revisão do faturamento deverá levar em consideração os aspectos da sazonalidade.

§ 2º Comprovado, pela concessionária ou consumidor, na forma do art. 78 e seus parágrafos, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual responsável, a este somente serão faturadas as diferenças apuradas no período sob responsabilidade do mesmo, sem aplicação do disposto nos arts. 73, 74 e 90, exceto nos casos de sucessão comercial.

§ 3º Cópia do termo referido no inciso I deverá ser entregue ao consumidor no ato da sua emissão, preferencialmente mediante recibo do mesmo, ou, enviada pelo serviço postal com aviso de recebimento (AR).

§ 4º No caso referido no inciso II, quando não for possível a verificação no local da unidade consumidora, a concessionária deverá acondicionar o medidor e/ou demais equipamentos de medição em invólucro específico, a ser lacrado no ato da retirada, e encaminhar ao órgão responsável pela perícia.

Art. 73. Nos casos de revisão do faturamento, motivada por uma das hipóteses previstas no artigo anterior, a concessionária poderá cobrar o custo administrativo adicional correspondente a, no máximo, 30 % (trinta por cento) do valor líquido da fatura relativa à diferença entre os valores apurados e os efetivamente faturados.

Parágrafo único. Sem prejuízo da suspensão do fornecimento prevista no art. 90, o procedimento referido neste artigo não poderá ser aplicado sobre os faturamentos posteriores à data da constatação da irregularidade, excetuado na hipótese de auto-religação descrita no inciso II, art. 74.

Art. 74. Nos casos de irregularidades referidas no art. 72, se, após a suspensão do fornecimento, houver auto-religação à revelia da concessionária, poderão ser adotados os seguintes procedimentos:

I - auto-religação com eliminação da irregularidade e sem o pagamento das diferenças: cobrar o maior valor dentre os a seguir fixados:

a) valor equivalente ao serviço de religação de urgência; ou

b) 20 % (vinte por cento) do valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da auto-religação.

II - auto-religação sem eliminação da irregularidade e sem o pagamento das diferenças: além do disposto no inciso anterior, cobrar o custo administrativo adicional correspondente a, no máximo, 30% (trinta por cento) do valor líquido da primeira fatura, emitida após a constatação da auto-religação, devidamente revisada nos termos do inciso IV, art. 72.

Art. 75. Para fins de revisão do faturamento nos casos de deficiência em medidor, decorrente de aumento de carga à revelia e/ou procedimentos irregulares de que tratam o § 3o, art. 71, e art. 72, o período de duração da irregularidade deverá ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de energia elétrica e/ou demandas de potência.

§ 1o No caso de deficiência em medidor, decorrente de aumento de carga à revelia, não tendo a concessionária obtido êxito por meio dos critérios citados no “caput” deste artigo, o período máximo não poderá ultrapassar a 1 (um) ciclo de faturamento, incluindo a data da constatação da irregularidade.

§ 2o No caso de procedimentos irregulares, não sendo possível à concessionária a identificação do período de duração e, conseqüentemente, a apuração das diferenças não faturadas, caberá a mesma solicitar à autoridade competente a determinação da materialidade e da autoria da irregularidade, nos termos da legislação aplicável.

Art. 76. Caso a concessionária tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar;

II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, limitado ao prazo de prescrição de 5 (cinco) anos estabelecido no art. 27 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990; e

III - a devolução deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior, ou, por opção do consumidor, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

Art. 77. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

I - quando houver diferença a cobrar: tarifas em vigor nos últimos 30 (trinta) dias anteriores à data da constatação, aplicadas, de forma proporcional, ao período de vigência de cada tarifa, ressalvado o disposto no inciso III deste artigo;

II - quando houver diferença a devolver: tarifas em vigor nos últimos 30 (trinta) dias anteriores à data da devolução, aplicadas, de forma proporcional, ao período de vigência de cada tarifa;

III - nos casos previstos no art. 72, quando houver diferença a cobrar: tarifas em vigor na data da apresentação da fatura; e

IV - no caso de unidade consumidora Residencial Baixa Renda, a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês e o faturamento efetuado adicionalmente ou subtrativamente aos já realizados mensalmente, no período considerado, levando em conta a tarifa relativa a cada bloco complementar.

Art. 78. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a concessionária deverá informar ao consumidor, por escrito, quanto:

I - a irregularidade constatada;

II - a memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de energia elétrica e/ou de demandas de potência ativas e reativas excedentes, inclusive os fatores de carga e de demanda típicos quando aplicáveis os critérios referidos no § 3º, art. 71, e na alínea “c”, inciso IV, art. 72;

III - os elementos de apuração da irregularidade;

IV - os critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - o direito de recurso previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e

VI - a tarifa utilizada.

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o consumidor poderá apresentar recurso junto a concessionária, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

§ 2º A concessionária deliberará no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao consumidor, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

§ 3º Da decisão da concessionária caberá recurso à Agência Reguladora Estadual ou do Distrito Federal, conforme o caso, ou, na ausência daquela, à ANEEL, no prazo de 10 (dez) dias, que deliberará sobre os efeitos do pedido.

§ 4º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a impropriedade ou incorreção do faturamento, a concessionária providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

DA MUDANÇA DE GRUPO TARIFÁRIO

Art. 79. Com relação à unidade consumidora do Grupo “A”, localizada em área de veraneio ou turismo, em que sejam explorados serviços de hotelaria ou pousada, o consumidor poderá optar por faturamento com aplicação da tarifa do Grupo “B” correspondente à respectiva classe, independentemente da carga instalada.

Parágrafo único. Para efeito desta Resolução, área de veraneio ou turismo será aquela oficialmente reconhecida como estância balneária, climática ou turística.

Art. 80. Quanto à unidade consumidora do Grupo “A”, cuja potência instalada em transformadores for igual ou inferior a 112,5 kVA, o consumidor poderá optar por faturamento com aplicação da tarifa do Grupo “B” correspondente à respectiva classe.

Parágrafo único. Com referência à unidade consumidora classificada como cooperativa de eletrificação rural poderá ser exercida a opção de que trata este artigo, quando a potência instalada em transformadores for igual ou inferior a 750 kVA.

Art. 81. Relativamente à unidade consumidora do Grupo “A”, com instalações permanentes para a prática de atividades esportivas ou parques de exposições agropecuárias, o consumidor poderá optar por faturamento com aplicação da tarifa do Grupo “B” correspondente à respectiva classe, desde que a potência instalada em projetores utilizados na iluminação dos locais seja igual ou superior a 2/3 (dois terços) da carga instalada na unidade consumidora.

Art. 82. Relativamente à unidade consumidora localizada em área servida por sistema subterrâneo ou prevista para ser atendida pelo referido sistema, de acordo com o programa de obras da concessionária, o consumidor poderá optar por faturamento com aplicação das tarifas do Subgrupo “AS”, desde que o fornecimento seja feito em tensão secundária de distribuição e possa ser atendido um dos seguintes requisitos:

- I - verificação de consumo de energia elétrica ativa mensal igual ou superior a 30 MWh em, no mínimo, 3 (três) ciclos completos e consecutivos nos 6 (seis) meses anteriores à opção; ou
- II - celebração de contrato de fornecimento fixando demanda contratada igual ou superior a 150 kW.

DA FATURA E SEU PAGAMENTO

Art. 83. A fatura de energia elétrica deverá conter as seguintes informações:

- I - obrigatoriamente:
 - a) nome do consumidor;
 - b) número de inscrição no CNPJ ou CPF quando houver;
 - c) código de identificação;
 - d) classificação da unidade consumidora;
 - e) endereço da unidade consumidora;
 - f) número dos medidores de energia elétrica ativa e reativa e respectiva constante de multiplicação da medição;
 - g) data das leituras anterior e atual dos medidores, bem como da próxima leitura prevista;
 - h) data de apresentação e de vencimento;
 - i) componentes relativas aos produtos e serviços prestados, discriminando as tarifas aplicadas;
 - j) parcela referente a impostos incidentes sobre o faturamento realizado;
 - l) valor total a pagar;
 - m) aviso de que informações sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e impostos se encontram à disposição dos consumidores, para consulta, nas agências da concessionária;
 - n) indicadores referentes à qualidade do fornecimento, de acordo com a norma específica;
 - o) número de telefone da Central de Teleatendimento e/ou outros meios de acesso à concessionária para solicitações e/ou reclamações;
 - p) número de telefone da Central de Teleatendimento da Agência Reguladora Estadual conveniada com a ANEEL, quando houver; e

q) número 0800 61 2010 da Central de Teleatendimento da ANEEL.

II - quando pertinente:

a) multa por atraso de pagamento e outros acréscimos moratórios individualmente discriminados;

b) parcela referente ao pagamento (créditos) de juros do empréstimo compulsório/
ELETROBRÁS;

c) indicação do respectivo desconto sobre o valor da tarifa, em moeda corrente;

d) indicação de fatura vencida, apontando no mínimo o mês/ referência e valor em reais;

e) indicação de faturamento realizado com base na média aritmética nos termos dos arts. 57, 70 e 71 e o motivo da não realização da leitura;

f) percentual do reajuste tarifário, o número da Resolução que o autorizou e a data de início de sua vigência nas faturas em que o reajuste incidir.

Parágrafo único. Tratando-se de unidade consumidora Residencial Baixa Renda, as componentes relativas a energia elétrica consumida deverão apresentar a tarifa referente a cada bloco de consumo.

Art. 84. Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado à concessionária incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Parágrafo único. Fica também facultado incluir a cobrança de outros serviços, de forma discriminada, após autorização do consumidor.

Art. 85. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade consumidora, sendo admitidas as seguintes alternativas:

I - unidade consumidora localizada na área rural: a concessionária poderá disponibilizar a fatura em local diferente, podendo o consumidor indicar outro endereço atendido pelo serviço postal, sem a cobrança de despesas adicionais;

II - unidade consumidora localizada na área urbana: o consumidor poderá autorizar a entrega da fatura em outro endereço, sendo permitida a cobrança de despesas adicionais; e

III - por outro meio ajustado entre o consumidor e a concessionária.

Art. 86. Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, ressalvados os casos de diferenças a cobrar ou a devolver referidos no art. 78, serão os a seguir fixados:

I - 5 (cinco) dias úteis para as unidades consumidoras dos Grupos “A” e “B”, ressalvadas as mencionadas no inciso II;

II - 10 (dez) dias úteis para as unidades consumidoras classificadas como Poder Público, Iluminação Pública, Serviço Público e Cooperativa de Eletrificação Rural;

III - no dia útil seguinte ao da apresentação da fatura nos casos de desligamento a pedido, exceto para as unidades consumidoras a que se refere o inciso anterior.

§ 1º Na contagem dos prazos exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento, os quais não poderão ser afetados por discussões entre as partes.

§ 2º A concessionária deverá oferecer pelo menos seis datas de vencimento da fatura, para escolha do consumidor, com intervalo mínimo de 5 (cinco) dias entre as referidas datas.

Art. 87. A eventual segunda via da fatura será emitida por solicitação do consumidor e conterà, destacadamente, a expressão “SEGUNDA VIA”, além de, no mínimo, o nome do consumidor, número da conta, período de consumo e valor total a pagar.

Parágrafo único. Se o consumidor solicitar, a concessionária deverá informar os demais dados que constaram na primeira via.

Art. 88. Constatada a duplicidade no pagamento de faturas, a devolução do valor pago indevidamente deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação, ou, por opção do consumidor, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

Parágrafo único. A concessionária deverá dispor de meios que possibilitem a constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

DA MULTA

Art. 89. Na hipótese de atraso no pagamento da fatura, sem prejuízo de outros procedimentos previstos na legislação aplicável, será cobrada multa limitada ao percentual máximo de 2 % (dois por cento) sobre o valor total da fatura em atraso, cuja cobrança não poderá incidir sobre o valor da multa eventualmente apresentada na fatura anterior.

Parágrafo único. O mesmo percentual incidirá sobre a cobrança de outros serviços prestados, exceto quando o contrato entre o consumidor e o prestador do serviço estipular percentual menor.

DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

Art. 90. A concessionária poderá suspender o fornecimento, de imediato, quando verificar a ocorrência de qualquer das seguintes situações:

- I - utilização de procedimentos irregulares referidos no art. 72;
- II - revenda ou fornecimento de energia elétrica a terceiros sem a devida autorização federal;
- III - ligação clandestina ou religação à revelia; e
- IV - deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade consumidora, que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens, inclusive ao funcionamento do sistema elétrico da concessionária.

Art. 91. A concessionária poderá suspender o fornecimento, após prévia comunicação formal ao consumidor, nas seguintes situações:

(*) Incluídos os parágs. 3º, alíneas “a” e “b” e o parág. 4º, no art. 91, pela RES ANEEL 614 de 06.11.2002, D.O de 07.11.2002, seção 1, p. 91, v. 139, n. 216.

- I - atraso no pagamento da fatura relativa a prestação do serviço público de energia elétrica;
- II - atraso no pagamento de encargos e serviços vinculados ao fornecimento de energia elétrica, prestados mediante autorização do consumidor;
- III - atraso no pagamento dos serviços cobráveis estabelecidos no art. 109;
- IV - atraso no pagamento de prejuízos causados nas instalações da concessionária, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao consumidor, desde que vinculados à prestação do serviço público de energia elétrica;
- V - descumprimento das exigências estabelecidas nos arts. 17 e 31;
- VI - o consumidor deixar de cumprir exigência estabelecida com base no disposto no parágrafo único do art. 102;

VII - quando, encerrado o prazo informado pelo consumidor para o fornecimento provisório, nos termos no art. 111, não estiver atendido o que dispõe o art. 3º, para a ligação definitiva;

VIII - impedimento ao acesso de empregados e prepostos da concessionária para fins de leitura e inspeções necessárias.

§ 1º A comunicação deverá ser por escrito, específica e de acordo com a antecedência mínima a seguir fixada:

- a) 15 (quinze) dias para os casos previstos nos incisos I, II, III, IV e V;
- b) 30 (trinta) dias para os casos previstos no inciso VI; e
- c) 3 (três) dias para os casos previstos nos incisos VII e VIII.

§ 2º Constatada que a suspensão do fornecimento foi indevida a concessionária fica obrigada a efetuar a religação no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, sem ônus para o consumidor.

Art. 92. Para os demais casos de suspensão do fornecimento, não decorrentes de procedimentos irregulares referidos no art. 72, havendo religação à revelia da concessionária, esta poderá cobrar, a título de custo administrativo, o equivalente ao dobro do valor permitido para a religação de urgência, a ser incluso na primeira fatura emitida após a constatação do fato.

Art. 93. Ao efetuar a suspensão do fornecimento a concessionária deverá entregar, na unidade consumidora, aviso discriminando o motivo gerador e, quando pertinente, informações referentes a cada uma das faturas que caracterizam a inadimplência.

Art. 94. A suspensão do fornecimento por falta de pagamento, a consumidor que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada por escrito, de forma específica, e com antecedência de 15 (quinze) dias, ao Poder Público local ou ao Poder Executivo Estadual, conforme fixado em lei.

Parágrafo único. Para fins de aplicação do disposto no “caput” deste artigo, exemplifica-se como serviço público ou essencial o desenvolvido nas unidades consumidoras a seguir indicadas:

- I - unidade operacional do serviço público de tratamento de água e esgotos;
- II - unidade operacional de processamento de gás liquefeito de petróleo e de combustíveis;
- III - unidade operacional de distribuição de gás canalizado;
- IV - unidade hospitalar;
- V - unidade operacional de transporte coletivo que utilize energia elétrica;
- VI - unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo;
- VII - unidade operacional do serviço público de telecomunicações; e
- VIII - centro de controle público de tráfego aéreo, marítimo e rodoferroviário.

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 95. A concessionária é responsável pela prestação de serviço adequado a todos os consumidores, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia no atendimento, assim como prestando informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

Parágrafo único. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do fornecimento efetuada nos termos dos arts. 90 e 91 desta Resolução, tendo em vista a prevalência do interesse da coletividade.

Art. 96. As alterações das normas e/ou padrões técnicos da concessionária deverão ser comunicadas aos consumidores, fabricantes, distribuidores, comerciantes de materiais e equipamentos padronizados, técnicos em instalações elétricas e demais interessados, por meio de jornal de grande circulação e de outros veículos de comunicação que permitam a adequada divulgação e orientação.

Art. 97. A concessionária deverá comunicar ao consumidor, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

Parágrafo único. A concessionária deverá informar o respectivo número do protocolo de registro quando da formulação da solicitação ou reclamação.

Art. 98. A concessionária deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações, bem como o pagamento da fatura de energia elétrica.

§ 1º A estrutura adequada é a que, além de outros aspectos vinculados à qualidade do atendimento, possibilita ao consumidor ser atendido em todas as suas solicitações e reclamações sem que, para tanto, tenha que se deslocar do município onde reside.

§ 2º Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de energia elétrica não propiciarem um atendimento adequado, a concessionária deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§ 3º A concessionária deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas portadoras de deficiência física, idosos com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei n.º 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Art. 99. A concessionária não será responsável por danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de defeitos nas instalações internas da unidade consumidora, da má utilização e conservação das mesmas ou do uso inadequado da energia, ainda que tenha procedido vistoria.

(*) Incluído o Parágrafo único no art. 99, pela RES ANEEL 090 de 27.03.2001, D.O de 28.03.2001, seção 1, p. 175, v. 139, n. 61-E.

Art. 100. A concessionária deverá desenvolver, em caráter permanente e de maneira adequada, campanhas com vistas a:

I - informar ao consumidor, em particular e ao público em geral, sobre os cuidados especiais que a energia elétrica requer na sua utilização;

II - divulgar os direitos e deveres específicos do consumidor de energia elétrica;

III - orientar sobre a utilização racional e formas de combater o desperdício de energia elétrica; e

IV - divulgar outras orientações por determinação da ANEEL.

Art. 101. Na utilização do serviço público de energia elétrica fica assegurado ao consumidor, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que, porventura, lhe sejam causados em função do serviço concedido.

(*) Incluído o Parágrafo único no art. 101, pela RES ANEEL 614, de 06.11.2002, D.O de 07.11.2002, seção 1, p. 91, v. 139, n. 216.

Art. 102. É de responsabilidade do consumidor, após o ponto de entrega, manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade consumidora.

Parágrafo único. As instalações internas que vierem a ficar em desacordo com as normas e/ou padrões a que se refere a alínea “a”, inciso I, art. 3º, e que ofereçam riscos à segurança de pessoas ou bens, deverão ser reformadas ou substituídas pelo consumidor.

Art. 103. O consumidor será responsável pelas adaptações das instalações da unidade consumidora, necessárias ao recebimento dos equipamentos de medição, em decorrência de mudança de Grupo tarifário ou exercício de opção de faturamento.

Art. 104. O consumidor será responsável por danos causados aos equipamentos de medição ou ao sistema elétrico da concessionária, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou de deficiência técnica das instalações elétricas internas da unidade consumidora.

Art. 105. O consumidor será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição da concessionária quando instalados no interior da unidade consumidora, ou, se por solicitação formal do consumidor, os equipamentos forem instalados em área exterior da mesma.

Parágrafo único. Não se aplicam as disposições pertinentes ao depositário no caso de furto ou danos provocados por terceiros, relativamente aos equipamentos de medição, exceto quando, da violação de lacres ou de danos nos equipamentos, decorrerem registros inferiores aos corretos.

Art. 106. O consumidor será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade consumidora esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pela concessionária, a ocorrência dos seguintes fatos:

- I - declaração falsa de informação referente a natureza da atividade desenvolvida na unidade consumidora ou a finalidade real da utilização da energia elétrica; ou
- II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

DA RELIGAÇÃO

Art. 107. Cessado o motivo da suspensão a concessionária restabelecerá o fornecimento no prazo de até 48 horas, após a solicitação do consumidor ou a constatação do pagamento.

Art. 108. Fica facultado à concessionária implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de até 4 (quatro) horas entre o pedido e o atendimento, o qual, nas localidades onde for adotado, obriga a concessionária a:

- I - informar ao consumidor interessado o valor e o prazo relativo à religação normal e da de urgência; e
- II - prestar o serviço a qualquer consumidor que o solicitar.

DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS

Art. 109. Os serviços cobráveis, realizados a pedido do consumidor, são os seguintes:

- I - vistoria de unidade consumidora;
- II - aferição de medidor;
- III - verificação de nível de tensão;

- IV - religação normal;
- V - religação de urgência; e
- VI - emissão de segunda via de fatura.

§ 1º A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida de serviço efetivamente prestado pela concessionária, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 2º A cobrança de aferição de medidor não será devida quando os limites admissíveis tiverem sido excedidos, conforme disposto no art. 38.

§ 3º A cobrança de verificação de nível de tensão, a pedido do consumidor, só poderá ser feita se os valores de tensão, obtidos mediante medição apropriada, se situarem entre os limites mínimos e máximos estabelecidos em regulamentos específicos.

§ 4º Não será cobrada a primeira vistoria realizada para atender o pedido de fornecimento ou de aumento de carga.

§ 5º A cobrança de qualquer serviço obrigará a concessionária a implantá-lo em toda a sua área de concessão, para todos os consumidores, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 6º Em qualquer dos serviços solicitados a concessionária deverá manter, por um período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos mesmos.

§ 7º A concessionária poderá executar outros serviços não vinculados à prestação do serviço público de energia elétrica, desde que observe as restrições constantes do contrato de concessão e que o consumidor, por sua livre escolha, opte por contratar a concessionária para a realização dos mesmos.

Art. 110. Os valores dos serviços cobráveis serão definidos por meio de Resoluções específicas da ANEEL.

DO FORNECIMENTO PROVISÓRIO E PRECÁRIO

Art. 111. A concessionária poderá considerar como fornecimento provisório o que se destinar ao atendimento de eventos temporários, tais como: festividades, circos, parques de diversões, exposições, obras ou similares, estando o atendimento condicionado à disponibilidade de energia elétrica.

§ 1º Correrão por conta do consumidor as despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter provisório, bem como as relativas aos respectivos serviços de ligação e desligamento, podendo a concessionária exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado desses serviços e do consumo de energia elétrica e/ou da demanda de potência prevista, em até 3 (três) ciclos completos de faturamento.

§ 2º Serão consideradas como despesas os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis, bem assim os demais custos, tais como: mão-de-obra para instalação, retirada, ligação e transporte.

Art. 112. Qualquer concessionária poderá atender, a título precário, unidades consumidoras localizadas na área de concessão de outra, desde que as condições sejam ajustadas entre as concessionárias, por escrito, com remessa de cópia do ajuste à ANEEL pela concessionária que efetuar o fornecimento.

DO ENCERRAMENTO DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

Art. 113. O encerramento da relação contratual entre a concessionária e o consumidor será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - por ação do consumidor, mediante pedido de desligamento da unidade consumidora, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de fornecimento, de uso do sistema e de adesão, conforme o caso; e

II - por ação da concessionária, quando houver pedido de fornecimento formulado por novo interessado referente a mesma unidade consumidora.

Parágrafo único. No caso referido no inciso I a condição de unidade consumidora desativada deverá constar do cadastro, até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de novo pedido de fornecimento.

DAS ESPECIFICIDADES DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Art. 114. A responsabilidade pelos serviços de elaboração de projeto, implantação, expansão, operação e manutenção das instalações de iluminação pública é de pessoa jurídica de direito público ou por esta delegada mediante concessão ou autorização, podendo a concessionária prestar esses serviços mediante celebração de contrato específico para tal fim, ficando o consumidor responsável pelas despesas decorrentes.

(* Includo o Parágrafo único no art. 114, pela Retificação publicada no D.O de 15.12.2000, seção 1, p. 142, v. 138, n. 241-E.

Art. 115. Nos casos em que o Poder Público necessite acessar o sistema elétrico de distribuição, para a realização de serviços de operação e manutenção das instalações de iluminação pública, deverão ser observados os procedimentos de rede da concessionária local.

Art. 116. As tarifas aplicáveis aos fornecimentos de energia elétrica para iluminação pública serão estruturadas de acordo com a localização do ponto de entrega, a saber:

I - Tarifa B4a: aplicável quando o Poder Público for o proprietário do sistema de iluminação pública; e

II - Tarifa B4b: aplicável quando o sistema de iluminação pública for de propriedade da concessionária.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 117. Ocorrendo restrição ou insuficiência dos meios para o atendimento aos consumidores, nos termos do Decreto n.º 93.901, de 9 de janeiro de 1987, as condições estabelecidas nesta Resolução poderão, a critério da ANEEL, ser suspensas parcial ou integralmente, enquanto persistir a limitação.

Art. 118. A concessionária deverá manter nas agências de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e das Normas e Padrões da mesma, para conhecimento ou consulta dos interessados.

Parágrafo único. A concessionária deverá fornecer exemplar desta Resolução, gratuitamente, quando solicitado pelo consumidor.

Art. 119. A concessionária deverá prestar todas as informações solicitadas pelo consumidor referentes à prestação do serviço, inclusive quanto as tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Parágrafo único. A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referidos no art. 109, deverá estar afixada nas agências de atendimento, em local de fácil visualização, devendo a concessionária adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

Art. 120. Os consumidores, individualmente, ou por meio do respectivo Conselho de Consumidores, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações à concessionária, às Agências Reguladoras Estaduais ou do Distrito Federal conveniadas, ou à ANEEL, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização das concessionárias.

Parágrafo único. A concessionária deverá manter em todas as agências de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos consumidores, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 30 (trinta) dias para resposta, conforme estabelecido no art. 97.

Art. 121. Prazos menores, se previstos nos respectivos contratos de concessão, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 122. A concessionária deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

Art. 123. Para a implementação dos respectivos procedimentos, a concessionária disporá dos seguintes prazos, a contar da data de publicação desta Resolução:

I - 60 (sessenta) dias: incluir os feriados nacionais nas exceções do horário de ponta, conforme estabelecido na alínea “c”, inciso XVII, art. 2º;

II - 180 (cento e oitenta) dias: celebrar o contrato de fornecimento com consumidor responsável por unidade consumidora do Grupo “A” já ligada, conforme estabelecido na alínea “d”, inciso I, art. 3º;

III - 60 (sessenta) dias: adequar os procedimentos referentes à opção de faturamento ou mudança de Grupo tarifário, conforme estabelecido no art. 5º;

IV - 180 (cento e oitenta) dias: adequar as atividades da classe Industrial e distinguir as subclasses do Poder Público, conforme estabelecido nos incisos II e V, art. 20;

V - 180 (cento e oitenta) dias: identificar as unidades consumidoras localizadas na área rural e não classificadas como Rural, reclassificar, quando pertinente, nos termos do inciso IV, art. 20, e informar à ANEEL o número de unidades consumidoras reclassificadas por subclasse;

VI - 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias: organizar e atualizar o cadastro das unidades consumidoras, conforme disposto no art. 21;

VII - 30 (trinta) dias: encaminhar o contrato de adesão ao consumidor responsável por nova unidade consumidora do Grupo “B”, conforme disposto no art. 22, após a publicação do teor do contrato;

VIII - 90 (noventa) dias: encaminhar o contrato de adesão ao consumidor responsável por unidade consumidora do Grupo “B” já ligada, conforme disposto no art. 22, após a publicação do teor do contrato;

IX - 30 (trinta) dias: incluir cláusula referente às condições de aplicação da tarifa de ultrapassagem nos contratos, conforme disposto no inciso VIII, art. 23;

X - 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias: celebrar o contrato de fornecimento com consumidor responsável por unidade consumidora classificada como Iluminação Pública, conforme art. 25;

XI - 60 (sessenta) dias: adequar os procedimentos referentes à substituição de medidores, conforme estabelecido no § 3º do art. 33;

XII - 60 (sessenta) dias: adequar os procedimentos relativos à aferição de medidores, conforme art. 38;

XIII - 30 (trinta) dias: ajustar os intervalos entre as leituras de medidores, conforme art. 40;
XIV - 90 (noventa) dias: adequar os procedimentos referentes aos critérios de faturamento da demanda proporcional, conforme disposto no art. 42;
XV - 180 (cento e oitenta) dias: adequar o faturamento de unidades consumidoras do Grupo “B” classificadas como Residencial Baixa Renda, conforme estabelecido no art. 45;

XVI - 30 (trinta) dias: adequar os procedimentos referentes aos critérios de faturamento da demanda, conforme disposto no art. 49;

XVII - 180 (cento e oitenta) dias: incluir as unidades consumidoras na estrutura tarifária horo-sazonal, conforme estabelecido no art. 53;

XVIII - 180 (cento e oitenta) dias: celebrar o contrato de fornecimento com consumidor responsável por unidade consumidora classificada como Cooperativa de Eletrificação Rural, quando faturável compulsoriamente na estrutura tarifária horo-sazonal, nos termos do art. 53;

XIX - 180 (cento e oitenta) dias: adequar a aplicação da tarifa de ultrapassagem às unidades consumidoras do Grupo “A”, conforme disposto no art. 56, devendo informar os novos critérios ao consumidor com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias;

XX - 90 (noventa) dias: ajustar o faturamento nos casos de impedimento da leitura do medidor, conforme estabelecido nos §§ 1º a 4º, art. 70;

XXI - 180 (cento e oitenta) dias: incluir na fatura as informações estabelecidas na alínea “b”, inciso I e alínea “c”, inciso II, art. 83;

XXII - 30 (trinta) dias: incluir na fatura as informações estabelecidas nas alíneas “o”, “p” e “q”, inciso I e nas alíneas “d”, “e” e “f”, inciso II, art. 83;

XXIII - 60 (sessenta) dias: ajustar os prazos para vencimento das faturas em dias úteis, conforme estabelecido nos incisos I e II, art. 86;

XXIV - 30 (trinta) dias: oferecer pelo menos 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do consumidor, com intervalo mínimo de 5 (cinco) dias entre as referidas datas, conforme estabelecido no § 2º, art. 86;

XXV - 180 (cento e oitenta) dias: implantar meios de constatação automática de pagamento em duplicidade, conforme estabelecido no parágrafo único, art. 88;

XXVI - 60 (sessenta) dias: implantar a entrega do aviso relativo ao motivo da suspensão do fornecimento, conforme estabelecido no art. 93;

XXVII - 30 (trinta) dias: informar o número de protocolo do registro da reclamação ou solicitação, conforme parágrafo único, art. 97;

XXVIII - 60 (sessenta) dias: implantar a manutenção dos registros relativos aos serviços cobráveis, conforme estabelecido no § 6º, art. 109;

XXIX - 60 (sessenta) dias: implantar o cadastramento referente a condição de unidade consumidora desativada, conforme estabelecido no parágrafo único, art. 113.

Art. 124. As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Resolução serão resolvidos e decididos pela ANEEL.

Art. 125. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação, ficando revogadas as Portarias DNAEE n.º 277, de 23 de dezembro de 1985, n.º 45, de 21 de abril de 1987, n.º 33, de 11 de fevereiro de 1988, n.º 185, de 17 de outubro de 1988, n.º 193, de 1 de novembro de 1988, n.º 158, de 17 de outubro de 1989, n.º 1.233, de 15 de outubro de 1993, n.º 1.569, de 23 de dezembro de 1993, n.º 438, de 4 de dezembro de 1996, n.º 466, de 12 de novembro de 1997 e demais disposições em contrário.

JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO
Diretor-Geral

Publicado no D.O de 30.11.2000, seção 1, p. 35, v. 138, n. 230-E.

Este texto não substitui o publicado no D.O de 30.11.2000.

(*) RETIFICAÇÃO

Na Resolução ANEEL nº 456, de 29 de novembro de 2000, publicada no D.O nº 230-E, de 30 de novembro de 2000, seção 1, páginas 35 a 43,

onde se lê:

Art. 5º

§ 2º Exercida qualquer das opções previstas nos arts. 53, 79 a 82, deverá ser efetuada nova alteração nos critérios de faturamento quando:

I - o consumidor o solicitar, desde que a modificação anterior tenha sido feita há mais de 12 (doze) ciclos consecutivos e completos de faturamento; e

II - a concessionária constatar descontinuidade no atendimento dos requisitos exigíveis para a opção.

leia-se:

Art.5º

§ 2º Exercida qualquer das opções previstas nos arts. 53, 79 a 82, deverá ser efetuada nova alteração nos critérios de faturamento quando:

I - o consumidor o solicitar, desde que a modificação anterior tenha sido feita há mais de 12 (doze) ciclos consecutivos e completos de faturamento; ou

II - a concessionária constatar descontinuidade no atendimento dos requisitos exigíveis para a opção.

onde se lê:

Art. 12.

§ 3º As medições individualizadas deverão ser integralizadas para fins de faturamento quando, por necessidade técnica, existirem vários pontos de entrega no mesmo local.

leia-se

Art. 12.

§ 3º As medições individualizadas deverão ser integralizadas para fins de faturamento quando, por necessidade técnica da concessionária, existirem vários pontos de entrega no mesmo local e desde que o fornecimento esteja sendo efetuado na mesma tensão.

onde se lê:

Art. 19. Nos casos em que a reclassificação da unidade consumidora implicar em alteração da tarifa aplicada, a concessionária deverá proceder os ajustes necessários conforme as situações indicadas nos incisos I e I deste artigo, emitir comunicado específico informando ao consumidor as alterações decorrentes e observando os prazos a seguir fixados:

leia-se:

Art. 19. Nos casos em que a reclassificação da unidade consumidora implicar em alteração da tarifa aplicada, a concessionária deverá proceder os ajustes necessários conforme as situações indicadas nos incisos I e II deste artigo, emitir comunicado específico informando ao consumidor as alterações decorrentes e observando os prazos a seguir fixados:

onde se lê:

Art. 45.

Parágrafo único. Nos casos de faturamento inicial ou remanejamento de rota, com períodos superiores a 31 (trinta e um) dias, o faturamento da parcela de consumo excedente ao limite de caracterização da unidade consumidora Residencial Baixa Renda deverá ser efetuado de forma proporcionalizada de acordo com a seguinte fórmula:

.....

leia-se:

Art. 45.

§ 1º Nos casos de faturamento inicial ou remanejamento de rota, com períodos superiores a 31 (trinta e um) dias, o faturamento da parcela de consumo excedente ao limite de caracterização da unidade consumidora Residencial Baixa Renda deverá ser efetuado de forma proporcionalizada de acordo com a seguinte fórmula:

.....

§ 2º Nos casos de faturamento inicial ou remanejamento de rota com períodos entre 15 (quinze) e 31 (trinta e um) dias o faturamento deverá ser efetuado com base no consumo medido.

onde se lê:

Art. 60. Para fins de faturamento de energia elétrica destinada à iluminação pública ou iluminação de vias internas de condomínios fechados, será de 360 (trezentos e sessenta) o número de

horas a ser considerado como tempo de consumo mensal, ressalvado o caso de logradouros públicos que necessitem de iluminação permanente, em que o tempo será de 720 (setecentos e vinte) horas.

leia-se:

Art. 60. Para fins de faturamento de energia elétrica destinada à iluminação pública ou iluminação de vias internas de condomínios fechados, será de 360 (trezentos e sessenta) o número de horas a ser considerado como tempo de consumo mensal, ressalvado o caso de logradouros públicos que necessitem de iluminação permanente, em que o tempo será de 24 (vinte e quatro) horas por dia do período de fornecimento.

onde se lê:

Art. 71.

§ 1º

§ 2º A partir do segundo ciclo posterior à data da constatação da deficiência, enquanto for mantido o medidor defeituoso em operação na unidade consumidora, o faturamento será efetuado pelos valores mínimos faturáveis referidos no art. 48 ou no valor da demanda contratada.

§ 3º Se a deficiência tiver sido provocada por aumento de carga à revelia da concessionária serão considerados, no cálculo dos valores faturáveis, a parcela adicional da carga instalada, os fatores de carga e de demanda médios anteriores ou, na ausência destes, aqueles obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares.

§ 4º Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos poderá ser adotado como base o primeiro ciclo de faturamento posterior à instalação do novo equipamento de medição.

§ 5º Tratando-se de unidade consumidora rural, sazonal ou localizada em área de veraneio ou turismo, serão aplicados os procedimentos estabelecidos no § 3º, art. 57.

leia-se:

Art. 71.

§ 1º

§ 2º Se a deficiência tiver sido provocada por aumento de carga à revelia da concessionária serão considerados, no cálculo dos valores faturáveis, a parcela adicional da carga instalada, os fatores de carga e de demanda médios anteriores ou, na ausência destes, aqueles obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares.

§ 3º Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos poderá ser adotado como base o primeiro ciclo de faturamento posterior à instalação do novo equipamento de medição.

§ 4º Tratando-se de unidade consumidora rural, sazonal ou localizada em área de veraneio ou turismo, serão aplicados os procedimentos estabelecidos no § 3º, art. 57.

onde se lê:

Art. 75. Para fins de revisão do faturamento nos casos de deficiência em medidor, decorrente de aumento de carga à revelia e/ou procedimentos irregulares de que tratam o § 3º, art. 71, e art. 72, o

período de duração da irregularidade deverá ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de energia elétrica e/ou demandas de potência.

leia-se:

Art. 75. Para fins de revisão do faturamento nos casos de deficiência em medidor, decorrente de aumento de carga à revelia e/ou procedimentos irregulares de que tratam o § 2º, art. 71, e art. 72, o período de duração da irregularidade deverá ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de energia elétrica e/ou demandas de potência.

onde se lê:

Art. 78.

II - a memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de energia elétrica e/ou de demandas de potência ativas e reativas excedentes, inclusive os fatores de carga e de demanda típicos quando aplicáveis os critérios referidos no § 3º, art. 71, e na alínea “c”, inciso IV, art. 72;

leia-se:

Art. 78.

II - a memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de energia elétrica e/ou de demandas de potência ativas e reativas excedentes, inclusive os fatores de carga e de demanda típicos quando aplicáveis os critérios referidos no § 2º, art. 71, e na alínea “c”, inciso IV, art. 72;

onde se lê:

Art. 86.

§ 2º A concessionária deverá oferecer pelo menos seis datas de vencimento da fatura, para escolha do consumidor, com intervalo mínimo de 5 (cinco) dias entre as referidas datas.

leia-se:

Art. 86.

§ 2º A concessionária deverá oferecer pelo menos 6 (seis) datas de vencimento da fatura, para escolha do consumidor, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

onde se lê:

Art. 97. A concessionária deverá comunicar ao consumidor, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.
Parágrafo único. A concessionária deverá informar o respectivo número do protocolo de registro quando da formulação da solicitação ou reclamação.

leia-se:

Art. 97. A concessionária deverá comunicar ao consumidor, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

Parágrafo único. A concessionária deverá informar o respectivo número do protocolo de registro quando da formulação da solicitação ou reclamação, sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato.

onde se lê:

Art. 109.

§ 6º Em qualquer dos serviços solicitados a concessionária deverá manter, por um período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos mesmos.

leia-se:

Art. 109.

§ 6º A concessionária deverá manter, por um período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

onde se lê:

Art. 114.

leia-se:

Art. 114.

Parágrafo único. Quando o sistema de iluminação pública for de propriedade da concessionária, esta será responsável pela execução e custeio dos respectivos serviços de operação e manutenção.

onde se lê:

Art. 123.

XVI - 30 (trinta) dias: adequar os procedimentos referentes aos critérios de faturamento da demanda, conforme disposto no art. 49;

leia-se:

Art. 123

XVI - 30 (trinta) dias: adequar os procedimentos referentes aos critérios de faturamento da demanda, conforme disposto no art. 49 e oferecer o período de testes nos termos do art. 55 para as unidades consumidoras já ligadas;

Retificado no D.O de 15.12.2000, sSeção 1, v. 138, n. 241-E, p. 142.

(*) Excluído o parág. 5º do art. 71 e substituído as informações no parág. 4º.

(* Renumerar o Parágrafo único do art. 53 para o parág. 1º, pela RES ANEEL 068 de 23.02.2001, D.O de 28.02.2001, seção 1, p. 41, v. 139, n. 41-E.

(* Acrescentado o parág. 2º ao art. 53, pela RES ANEEL 068 de 23.02.2001, D.O. de 28.02.2001, seção 1, p. 41, v. 139, n. 41-E.

Art. 53

“§ 2º Especificamente para unidades consumidoras classificadas como Cooperativa de Eletrificação Rural a inclusão na estrutura tarifária horo-sazonal será realizada mediante opção do consumidor.”

(* Revogado o inciso XVIII do art. 123, pela RES ANEEL 068 de 23.02.2001, D.O. de 28.02.2001, seção 1, p. 41, v. 139, n. 41-E.

(* Alterado a alínea “c” do inciso XVII do art. 2º; o parág. 1º do art. 48; o inciso I, alíneas “a”, “b” e “c” e Parágrafo único do art. 49; o art. 61; o inciso II do art. 72; a alínea “a” do inciso I no art. 74; o art. 75 e o parág. 1º; o inciso II do art 76; o art. 87; o inciso VII do art. 91 e o inciso XXIV do art. 123, pela RES ANEEL 090 de 27.03.2001, D.O de 28.03.2001, seção 1, p. 175, v. 139, n. 61-E.

(* Incluídos os parágs. 1º e 2º substituindo o Parágrafo único, no art. 49, pela RES ANEEL 090 de 27.03.2001, D.O de 28.03.2001, seção 1, p. 175, v. 139, n. 61-E.

Art. 49

“§ 1º Para fins de faturamento, na impossibilidade de avaliação do consumo nos horários de ponta e fora de ponta,, esta segmentação será efetuada proporcionalmente ao número de horas de cada segmento.

§ 2º A cada 12 (doze) meses, a partir da data da assinatura do contrato de fornecimento, deverá ser verificada, por segmento horário, demanda medida não inferior à contratada em pelo menos 3 (três) ciclos completos de faturamento, ou, caso contrário, a concessionária poderá cobrar, complementarmente, na fatura referente ao 12º (décimo segundo) ciclo, as diferenças positivas entre as 3 (três) maiores demandas contratadas e as respectivas demandas medidas.”

(* Incluído o Parágrafo único, no art. 99, pela RES ANEEL 090 de 27.03.2001, D.O de 28.03.2001, seção 1, p. 175, v. 139, n. 61-E.

Art. 99

“Parágrafo único. A concessionária deverá comunicar ao consumidor, por escrito e de forma específica, a necessidade de proceder as respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade consumidora, em especial no padrão de entrada de energia elétrica.”

(* Alterado os parágs. 2º e 3º do art. 12, pela RES ANEEL 226 de 24.04.2002, D.O de 25.04.2002, seção 1, p. 117, v. 139, n. 79.

(* Incluídas as alíneas “a”, “b” no parág. 3º e o parág. 4º ao art. 12, pela RES ANEEL 226 de 24.04.2002, D.O de 25.04.2002, seção 1, p. 117, v. 139, n. 70.

Art. 12

§ 2º

“a) Somente poderão compartilhar subestação transformadora, nos termos do parágrafo anterior, unidades consumidoras do Grupo A, localizadas em uma mesma propriedade e/ou cujas propriedades sejam contíguas, sendo vedada utilização de propriedade de terceiros, não envolvidos no referido compartilhamento, para ligação de unidade consumidora que participe do mesmo.

b) Não será permitida a adesão de outras unidades consumidoras, além daquelas inicialmente pactuadas, salvo mediante acordo entre os consumidores participantes do compartilhamento e a concessionária. “

“§ 4º As medições individualizadas deverão ser integralizadas para fins de faturamento quando, por necessidade técnica da concessionária, existirem vários pontos de entrega no mesmo local e desde que o fornecimento esteja sendo efetuado na mesma tensão.”

(* Alterado o Parágrafo único do art. 32, pela RES ANEEL 539 de 01.10.2002, D.O de 02.10.2002, seção 1, p. 81, v. 139, n. 191.

(* Incluído o item 4 na alínea "a" do inciso IV do art. 20, pela RES ANEEL 540 de 01.10.2002, D.O de 02.10.2002, seção 1, p. 81, v. 139, n. 191.

Art. 20

IV -

a)

“4. serviço de bombeamento de água destinada à atividade de irrigação agrícola.”

(* Alterados o inciso XXVIII, do art. 2º; o parág. 1º do art. 91, pela RES ANEEL 614 de 06.11.2002, D.O de 07.11.2002, seção 1, p. 91, v. 139, n. 216.

(* Incluídos os parágs. 3º, alíneas “a” e “b” e o parág. 4º, no art. 91, pela RES ANEEL 614 de 06.11.2002, D.O de 07.11.2002, seção 1, p. 91, v. 139, n. 216.

Art. 91

“§ 3º No caso de suspensão indevida do fornecimento, a concessionária deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao consumidor, o maior valor dentre:

a) o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou

b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da primeira fatura emitida após a religação da unidade consumidora.

§ 4º Será considerada suspensão indevida aquela que não estiver amparada nos arts. 90 e 91.”

(* Incluído o Parágrafo único no art. 101, pela RES ANEEL 614, de 06.11.2002, D.O de 07.11.2002, seção 1, p. 91, v. 139, n. 216.

Art. 101

“Parágrafo único. O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da solicitação do consumidor.”

(* Incluídos os parágs. 1º e 2º no art. 3º, pela RES ANEEL 223 de 29.04.2003, D.O de 30.04.2003, seção 1, p. 154, v. 140, n. 82.

Art. 3º

“§ 1º O prazo para atendimento, sem ônus de qualquer espécie para o interessado, deverá obedecer, quando for o caso, ao Plano de Universalização, aprovado pela ANEEL;

§ 2º A concessionária deverá fornecer ao interessado a informação referida no parágrafo anterior, por escrito, e manter cadastro específico para efeito de fiscalização.”

(*) Revogado o inciso III do art. 7º, pela RES ANEEL 223 de 29.04.2003, D.O de 30.04.2003, seção 1, p.154, v. 140, n. 82.

ANEXO 2

Apêndice 4 do Contrato de Concessão ANEEL nº 026/2000

CONTRATO DE CONCESSÃO

ANEEL – Nº 26/2000

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

PROCESSO Nº 48500.002002/99-04

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 26 /2000 - ANEEL

**PARA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA
ELÉTRICA QUE CELEBRAM A
UNIÃO E A COMPANHIA
ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO -
CELPE**

A UNIÃO, doravante designada apenas PODER CONCEDENTE, no uso da competência que lhe confere o artigo 21, inciso XII, letra "b", da Constituição Federal, por intermédio da AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA-ANEEL, em conformidade com o disposto no inciso IV do art. 3º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, autarquia em regime especial, com sede na SGAN, quadra 603, módulo "J", Anexo, Brasília, Distrito Federal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.270.669/0001-29, representada pelo seu Diretor-Geral, JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO, nos termos do inciso V do art. 10 do Anexo I - Estrutura Regimental, aprovada pelo Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, doravante designada apenas ANEEL, e a COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE, com sede na cidade de RECIFE, Estado de Pernambuco, à Av. João de Barros, nº 111, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.832.935/0001-08, representada na forma de seu Estatuto Social, por seu Diretor Presidente, PAULO CÉZAR COELHO TAVARES, e seu Diretor, REIVE BARROS DOS SANTOS, na condição de concessionária de distribuição de energia elétrica, doravante designada simplesmente CONCESSIONÁRIA, com a interveniência e anuência de ADL ENERGY S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.607.275/0001-86, representada por seu Diretor Presidente, ESTEBAN SERRA MONT, CAIXA DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO BRASIL – PREVI, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.754.482/001-24, representada por seu Diretor de Investimentos, GILBERTO AUDELINO CORREA E BB – BANCO DE INVESTIMENTO S.A, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 24.933.830/0001-30, representado por seu Diretor-Gerente VICENTE DE PAULO DINIZ e sua procuradora HELAINE ANNITA TISSIANI, neste instrumento designada apenas ACIONISTA CONTROLADOR, detentor do bloco de controle equivalente a no mínimo cinquenta por cento mais uma das ações com direito a voto, e do ESTADO DE PERNAMBUCO, pessoa jurídica de direito público interno, representada por seu Governador, JARBAS DE ANDRADE VASCONCELOS, doravante denominado INTERVENIENTE DELEGATÁRIO, por este instrumento e na melhor forma de direito têm entre si ajustado o presente CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA, que se regerá pelo Código de Águas, aprovado pelo Decreto nº 24.643, de 10 de julho de 1934, com as alterações introduzidas pelo Decreto nº 852, de 11 de novembro de 1938, pelo Regulamento dos Serviços de Energia Elétrica, aprovado pelo Decreto nº 41.019, de 26 de fevereiro de 1957, pelas Leis nºs 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, 9.074, de 7 de julho de 1995, 9.427, de 26 de dezembro de 1996, 9.648, de 27 de maio de 1998 e pelo Decreto nº 1.717, de

24 de novembro de 1995, pela legislação superveniente e complementar, pelas normas e regulamentos expedidos pelo PODER CONCEDENTE e ANEEL e pelas condições estabelecidas nas Cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

Este Contrato regula a exploração do serviço público de distribuição de energia elétrica objeto da concessão de que é titular a CONCESSIONÁRIA, discriminada no Anexo I, reagrupada, nos termos do art. 22 da Lei nº 9.074/95 e do Decreto nº 1.717/95, por meio da Resolução ANEEL nº 125, de 24 de maio de 1999, publicada no Diário Oficial de 25 de maio de 1999, e outorgada por meio do Decreto de 22 de março de 2000, publicada no Diário Oficial de 23 de março de 2000.

Subcláusula Primeira - A exploração do serviço público de distribuição de energia elétrica, objeto deste Contrato, constitui concessão individualizada para a área reagrupada constante do Anexo I deste Contrato, para todos os efeitos legais e contratuais, em especial para fins de eventual intervenção, declaração de caducidade, encampação ou outras formas de extinção.

Subcláusula Segunda - As instalações de transmissão de âmbito próprio da distribuição são consideradas integrantes da concessão de distribuição de que trata este Contrato.

Subcláusula Terceira - Respeitados os contratos de fornecimento vigentes, a concessão regulada neste Contrato não confere à CONCESSIONÁRIA direito de exclusividade relativamente aos consumidores de energia elétrica que, por força da Lei nº 9.074/95, possam adquirir energia elétrica de outro fornecedor.

Subcláusula Quarta - A concessão do serviço público de distribuição de energia elétrica não confere exclusividade de atendimento da CONCESSIONÁRIA nas áreas onde ficar constatado, pela ANEEL, conforme procedimento a ser definido em regulamentação própria, a atuação de fato de cooperativas de eletrificação rural como prestadoras de serviços públicos, para fins de cumprimento do artigo 23 da Lei nº 9.074/95.

Subcláusula Quinta - A CONCESSIONÁRIA aceita que a exploração do serviço público de distribuição de energia elétrica, de que é titular, seja realizada como função de utilidade pública prioritária, comprometendo-se a somente exercer outras atividades empresariais, que deverão ser contabilizadas em separado, nos termos e condições previstos em regulamentação própria e desde que as receitas auferidas sejam parcialmente destinadas a propiciar a modicidade das tarifas do serviço de energia elétrica, que serão consideradas nas revisões de que trata a Cláusula Sétima deste Contrato. Até que seja expedida a regulamentação própria prevista nesta Subcláusula, o exercício de outras atividades empresariais dependerá de prévia autorização da ANEEL.

Subcláusula Sexta - A CONCESSIONÁRIA, por força do que dispõe o art. 25 da Lei nº 9.074/95, renuncia a eventuais direitos preexistentes que contrariem a Lei nº 8.987/95.

Subcláusula Sétima - Aplicam-se a este Contrato, as normas legais relativas ao serviço público de distribuição de energia elétrica vigentes nesta data e as que vierem a ser editadas pelo PODER CONCEDENTE e pela ANEEL.

CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

Na prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, referido neste Contrato, a CONCESSIONÁRIA terá ampla liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal, material e tecnologia, observadas as prescrições deste Contrato, da legislação específica, das normas regulamentares e das instruções e determinações do PODER CONCEDENTE e da ANEEL.

Subcláusula Primeira - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a adotar, na prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, tecnologia adequada e a empregar materiais, equipamentos, instalações e métodos operativos que, atendidas as normas técnicas brasileiras, garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas.

Subcláusula Segunda - A CONCESSIONÁRIA atenderá os pedidos dos interessados na utilização do serviço concedido nos prazos e condições fixados nas normas e regulamentos editados pelo PODER CONCEDENTE e pela ANEEL, e nos termos do Anexo III deste Contrato, prevalecendo o menor prazo, sendo-lhe vedado condicionar a ligação ou religação de unidade consumidora de energia elétrica ao pagamento de valores não previstos nas normas do serviço ou de débito não imputável ao solicitante.

Subcláusula Terceira - É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, até o ponto de entrega de energia elétrica, elaborar os projetos, executar as obras necessárias ao fornecimento e participar financeiramente, nos termos da legislação específica, bem como operar e manter o seu sistema elétrico. Sendo da conveniência do interessado, em face da sua participação financeira no custo do projeto e na execução das obras necessárias ao atendimento do seu pedido de ligação ou de aumento de carga, o mesmo poderá realizá-los diretamente ou contratar a sua elaboração, em conformidade com os procedimentos de aprovação, fiscalização e recebimento de instalações, consubstanciados nas normas e padrões da CONCESSIONÁRIA.

Subcláusula Quarta - Quando for necessária a realização de obras no seu sistema, para possibilitar o fornecimento solicitado, a CONCESSIONÁRIA informará, por escrito, ao interessado, as condições técnicas e financeiras para a execução dessas obras e o prazo de início e de conclusão das mesmas, observadas as normas do PODER CONCEDENTE e da ANEEL.

Subcláusula Quinta - O serviço de distribuição de energia elétrica somente poderá ser interrompido em situação de emergência ou após prévio aviso, quando ocorrer:

I - motivo de ordem técnica ou de segurança das instalações;

II - irregularidades praticadas pelo consumidor, inadequação de suas instalações ou faltas e atrasos nos pagamentos devidos à CONCESSIONÁRIA, observada a legislação específica.

Subcláusula Sexta - Nas hipóteses previstas no inciso II da Subcláusula anterior, a CONCESSIONÁRIA somente poderá suspender a prestação do serviço se o consumidor, notificado nos termos da regulação específica, não efetuar, no prazo por ela estabelecido, os pagamentos devidos ou não cessar a prática que configure utilização irregular da energia elétrica ou, ainda, não atender à recomendação que lhe tenha sido feita para adequar suas instalações aos requisitos de segurança exigidos pelas normas técnicas e de segurança.

Subcláusula Sétima - Na exploração do serviço público de distribuição de energia elétrica objeto deste Contrato, a CONCESSIONÁRIA não poderá dispensar tratamento diferenciado, inclusive tarifário, aos usuários de uma mesma classe de consumo e nas mesmas condições de atendimento, exceto nos casos previstos na legislação.

Subcláusula Oitava - Quando a CONCESSIONÁRIA tiver de efetuar investimentos específicos, ou assumir compromissos de compra de energia para efetuar fornecimento requisitado, o contrato de fornecimento deverá estabelecer condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento dos ônus relativos aos compromissos assumidos.

Subcláusula Nona - Mediante condições ajustadas com outra concessionária, previamente consultada, a CONCESSIONÁRIA poderá fornecer energia elétrica, em caráter provisório, a consumidores localizados fora de sua área de concessão, sem prejuízo do disposto nos artigos 15 e 16 da Lei nº 9.074/95, com posterior comunicação à ANEEL, para fins de registro.

Subcláusula Décima - Os contratos de fornecimento de energia elétrica, quando celebrados entre a CONCESSIONÁRIA e os consumidores cativos, deverão indicar, além das condições gerais da prestação de serviços:

I - a identificação do interessado;

II - a localização da unidade de consumo;

III - a tensão e as demais características técnicas do fornecimento, bem como a classificação da unidade de consumo;

IV - a carga instalada e, se for o caso, os valores de consumo e de demanda contratados, com as suas condições de revisão para mais ou para menos;

V - a indicação dos critérios de medição de demanda de potência, de consumo de energia ativa e reativa, de fator de potência, tarifa a ser aplicada, encargos fiscais incidentes e critérios de faturamento;

VI - as condições especiais do fornecimento, se for o caso, e prazo de sua aplicação; e

VII - as penalidades aplicáveis, conforme a legislação em vigor.

Subcláusula Décima Primeira - A CONCESSIONÁRIA deverá manter registros das solicitações e reclamações dos consumidores de energia elétrica, de acordo com os prazos legais e demais condições estabelecidas no Anexo III deste Contrato.

Subcláusula Décima Segunda - Sem prejuízo do disposto na Subcláusula anterior, a CONCESSIONÁRIA organizará e manterá em permanente funcionamento o Conselho de Consumidores, integrado por representantes das diversas classes de consumidores, de caráter consultivo e voltado para orientação, análise e avaliação do serviço e da qualidade do atendimento prestado pela CONCESSIONÁRIA, bem como para formulação de sugestões e propostas de melhoria do serviço.

Subcláusula Décima Terceira - Quaisquer normas, instruções ou determinações, de caráter geral e aplicáveis às concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica, expedidas pelo PODER CONCEDENTE e pela ANEEL, aplicar-se-ão, automaticamente, ao objeto da concessão ora contratada, a elas submetendo-se a CONCESSIONÁRIA como condições implícitas e integrantes deste Contrato, observado o disposto na Subcláusula Décima Quinta da Cláusula Sétima.

Subcláusula Décima Quarta - A CONCESSIONÁRIA deverá instalar e manter, por sua conta, nas unidades consumidoras, os equipamentos de medição de energia elétrica fornecida, ressalvados os casos específicos ou de emergência, previstos em normas do PODER CONCEDENTE e da ANEEL.

Subcláusula Décima Quinta - Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), na prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, objeto deste Contrato, a CONCESSIONÁRIA assegurará aos consumidores, dentre outros, os seguintes direitos:

I - obter a ligação de energia elétrica para qualquer instalação que atenda aos padrões da CONCESSIONÁRIA e aos requisitos de segurança e adequação técnica, segundo as normas específicas;

II - obter os esclarecimentos sobre dúvidas com a prestação do serviço, bem assim as informações requeridas e consideradas necessárias para defesa dos seus direitos;

III - liberdade de escolha na utilização do serviço, observadas as normas do PODER CONCEDENTE e da ANEEL; e

IV - receber o ressarcimento dos danos que, porventura, lhe sejam causados em função do serviço concedido, ressalvados os danos decorrentes de deficiências técnicas nas instalações internas da unidade consumidora ou da má utilização das instalações.

Subcláusula Décima Sexta - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a melhorar o nível de qualidade do serviço, de acordo com os critérios, indicadores, fórmulas e padrões, definidos no Anexo III deste Contrato e na legislação atual e superveniente.

Subcláusula Décima Sétima - A CONCESSIONÁRIA obriga-se, caso pretenda participar de novos empreendimentos de geração, a organizar e administrar separadamente as concessões de distribuição e geração, inclusive constituindo empresa juridicamente independente, observadas as condições de participação estabelecidas em legislação específica.

CLÁUSULA TERCEIRA - PRAZO DA CONCESSÃO E DO CONTRATO

A concessão para distribuição de energia elétrica outorgada pelo Decreto referido na Cláusula Primeira tem prazo de vigência de trinta anos, contado a partir da data da assinatura deste Contrato.

Subcláusula Primeira - A critério exclusivo da ANEEL e para assegurar a continuidade e qualidade do serviço público, o prazo da concessão poderá ser prorrogado por, no máximo, igual período, de acordo com o que dispõe o § 3º do art. 4º da Lei nº 9.074/95, mediante requerimento da CONCESSIONÁRIA. A eventual prorrogação do prazo da concessão estará subordinada ao interesse público e à revisão das condições estipuladas neste Contrato.

Subcláusula Segunda - O requerimento de prorrogação deverá ser apresentado até 36 (trinta e seis) meses antes do término do prazo deste Contrato, acompanhado dos comprovantes de regularidade e adimplemento das obrigações fiscais, previdenciárias e dos compromissos e encargos assumidos com os órgãos da Administração Pública, referentes à prestação do serviço público de energia elétrica, bem assim de quaisquer outros encargos previstos nas normas legais e regulamentares então vigentes.

Subcláusula Terceira - A ANEEL manifestar-se-á sobre o requerimento de prorrogação até o 18º (décimo oitavo) mês anterior ao término do prazo da concessão. Na análise do pedido de prorrogação, a ANEEL levará em consideração todas as informações sobre o serviço público de distribuição de energia elétrica prestado, devendo aprovar ou rejeitar o pleito dentro do prazo acima previsto. O deferimento do pedido levará em consideração o cumprimento dos requisitos de serviço adequado, por parte da CONCESSIONÁRIA, conforme relatórios técnicos fundamentados, emitidos pela fiscalização da ANEEL.

CLÁUSULA QUARTA - EXPANSÃO E AMPLIAÇÃO DOS SISTEMAS ELÉTRICOS

A concessionária obriga-se a prover o atendimento da atual demanda dos serviços concedidos e também implantar novas instalações, bem como ampliar e modificar as existentes, de modo a garantir o atendimento da futura demanda de seu mercado de energia.

Subcláusula Única - As novas instalações, as ampliações e as modificações das instalações existentes, dos sistemas de distribuição e de transmissão de âmbito próprio da distribuição, deverão obedecer os procedimentos legais específicos e as normas do PODER CONCEDENTE e da ANEEL e incorporar-se-ão à respectiva concessão, regulando-se pelas disposições deste Contrato e pelas normas legais e regulamentares da prestação de serviço público de energia elétrica.

CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

Além de outras obrigações decorrentes da lei e das normas regulamentares específicas, constituem encargos da CONCESSIONÁRIA, inerentes à concessão regulada por este Contrato:

I - fornecer energia elétrica a consumidores localizados em sua área de concessão, nos pontos de entrega definidos nas normas dos serviços, pelas tarifas homologadas pela ANEEL, nas condições estabelecidas nos respectivos contratos de fornecimento e nos níveis de qualidade e continuidade estipulados na legislação, nas normas específicas e no Anexo III deste Contrato;

II - dar atendimento abrangente ao mercado, sem exclusão das populações de baixa renda e das áreas de baixa densidade populacional, inclusive as rurais, atendidas as normas do PODER CONCEDENTE e da ANEEL;

III- realizar, por sua conta e risco, as obras necessárias à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, inclusive reposição de bens, operando as instalações e os equipamentos correspondentes de modo a assegurar a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas, nos termos da Subcláusula Terceira da Cláusula Segunda deste Contrato;

IV - organizar e manter registro e inventário dos bens e instalações vinculados à concessão e zelar pela sua integridade, providenciando para que, aqueles que, por razões de ordem técnica, sejam essenciais à garantia e confiabilidade do sistema elétrico, estejam sempre adequadamente cobertos por seguro, vedado à CONCESSIONÁRIA, nos termos da legislação específica, alienar, ceder a qualquer título ou dar em garantia sem a prévia e expressa autorização da ANEEL;

V - efetuar, quando determinado pela ANEEL, consoante o planejamento para o atendimento do mercado, os suprimentos de energia elétrica a outras concessionárias e as interligações que forem necessárias;

VI- cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares do serviço, respondendo, perante o PODER CONCEDENTE, a ANEEL, os usuários e terceiros, pelos eventuais danos e prejuízos causados em decorrência da exploração dos serviços, ressalvados os danos decorrentes de deficiências técnicas nas instalações internas da unidade consumidora ou da má utilização das instalações;

VII - atender a todas as obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária, os encargos oriundos de normas regulamentares estabelecidas pelo PODER

CONCEDENTE e pela ANEEL, bem assim a quaisquer outras obrigações relacionadas ou decorrentes da exploração do serviço público de distribuição de energia elétrica, especialmente quanto ao pagamento dos valores relativos à fiscalização do serviço público de distribuição, fixados pela ANEEL e recolhidos mensalmente nas datas estabelecidas em conformidade com o art. 13 da Lei nº 9.427/96;

VIII - prestar contas anualmente, à ANEEL, da gestão do serviço público de distribuição de energia elétrica concedido, mediante relatório elaborado segundo as prescrições legais e regulamentares específicas;

IX - prestar contas aos usuários, anualmente, da gestão do serviço público de distribuição de energia elétrica concedido, fornecendo informações específicas sobre os níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação do serviço e modicidade das tarifas, assegurando ampla divulgação nos meios de comunicação acessíveis aos consumidores da sua área de concessão;

X - observar a legislação de proteção ambiental, respondendo pelas conseqüências de seu eventual descumprimento;

XI - assegurar livre acesso aos seus sistemas de transmissão e distribuição, observada a capacidade operacional do sistema, por parte de produtores de energia elétrica e de consumidores que, por força de lei, possam adquirir energia elétrica de outro fornecedor, mediante celebração de contratos específicos, bem assim cobrar encargos de conexão e uso das instalações de transmissão e distribuição de energia elétrica, consoante as condições gerais de acesso e tarifas estabelecidas pela ANEEL;

XII - publicar, anualmente, suas Demonstrações Financeiras e Relatórios nos termos da legislação vigente;

XIII - realizar programas de treinamento do seu pessoal, visando ao constante aperfeiçoamento do mesmo para a adequada prestação do serviço de distribuição concedido;

XIV - instalar, por sua conta, programa de compensação reativa capacitiva, bem como os equipamentos de monitoramento e controle de tensão necessários para assegurar a qualidade do serviço, inclusive aqueles solicitados pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico;

XV - submeter à prévia aprovação da ANEEL qualquer alteração do seu Estatuto Social, transferência de ações do bloco de controle societário que implique mudança desse controle, bem como reestruturação societária da empresa;

XVI - observar as normas específicas sobre a Classificação de Contas e o Plano de Contas do Serviço Público de Energia Elétrica, devendo registrar e apurar, separadamente, os investimentos e os custos de geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, inclusive os relativos às novas instalações, expansões e modificações do seu sistema elétrico;

XVII - observar o disposto em resolução da ANEEL sobre o oferecimento, em garantia, da receita do serviço concedido ;

XVIII - manter registro contábil, em separado, das atividades atípicas, não objeto da concessão, ou constituir outra empresa, juridicamente independente, para o exercício dessas atividades;

XIX - subsidiar ou participar do planejamento indicativo do setor elétrico, abrangido pelo art. 174 da Constituição Federal, na forma e condições estabelecidas em regulamento;

XX - participar do Mercado Atacadista de Energia - MAE e do Operador Nacional do Sistema Elétrico - ONS, quando for o caso, nas condições previstas no Acordo de Mercado e no Estatuto do ONS, e submeter-se às regras e procedimentos emanados dessas entidades; e,

XXI - manter seu acervo documental de acordo com o que determina a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 e demais normas em vigor.

Subcláusula Primeira - Serão submetidos ao exame e à aprovação da ANEEL, nas hipóteses, condições e segundo procedimentos estabelecidos em regulamento específico, os contratos, convênios, acordos ou ajustes celebrados entre a CONCESSIONÁRIA e acionistas pertencentes ao seu Grupo Controlador, diretos ou indiretos, e empresas controladas ou coligadas, bem como os celebrados com:

I - pessoas físicas ou jurídicas que, juntamente com a CONCESSIONÁRIA, façam parte, direta ou indiretamente, de uma mesma empresa controlada; e,

II - com pessoas físicas ou jurídicas que tenham diretores ou administradores comuns à CONCESSIONÁRIA.

Subcláusula Segunda - Para possibilitar a distribuição da energia elétrica requerida pelos usuários do serviço, de forma regular e adequada, a CONCESSIONÁRIA deverá celebrar os contratos de compra de energia, nos termos do art. 10 da Lei nº 9.648/98, bem como de conexão e uso dos sistemas de transmissão e distribuição que se fizerem necessários.

Subcláusula Terceira - Na contratação de serviços e na aquisição de materiais e equipamentos vinculados ao serviço objeto deste Contrato, a CONCESSIONÁRIA deverá considerar ofertas de fornecedores nacionais atuantes no respectivo segmento e, nos casos em que haja equivalência entre as ofertas, em termos de preço, prazo de entrega e atendimento às especificações técnicas, obriga-se a assegurar preferência a empresas constituídas sob as leis brasileiras e com sede e administração no País.

Subcláusula Quarta - Compete à CONCESSIONÁRIA captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à adequada prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica regulado neste Contrato.

Subcláusula Quinta - A CONCESSIONÁRIA implementará medidas que tenham por objetivo a conservação e o combate ao desperdício de energia, bem como a pesquisa e desenvolvimento tecnológico do setor elétrico, devendo, para tanto, elaborar, para cada ano subsequente, programa que contemple a aplicação de recursos de, no mínimo, 1% (um por cento) da Receita Anual (RA), calculada segundo a Subcláusula Sexta da Cláusula Sétima. Deste montante, pelo menos 1/4 (um quarto) do valor deverá ser vinculado a ações especificamente ligadas ao

uso final da energia elétrica e , no mínimo, 1/10 (um décimo) ser destinado para pesquisa e desenvolvimento tecnológico do setor elétrico no Brasil. Esse programa anual, contendo metas físicas e respectivos orçamentos, deverá ter como objetivo a redução das perdas técnicas e comerciais globais e a utilização da energia de forma racional e eficiente por parte dos consumidores, bem como a implementação de ações, próprias ou junto a centros de pesquisa e desenvolvimento, laboratórios, universidades e demais instituições de ensino e pesquisa, voltadas à modernização das técnicas, equipamentos e instalações, na busca da excelência na prestação dos serviços de eletricidade. Tal programa deverá ser apresentado à ANEEL até 31 de janeiro de cada ano, observadas as diretrizes estabelecidas pela ANEEL para a sua elaboração.

Subcláusula Sexta - O programa anual previsto na Subcláusula anterior deverá ser analisado e aprovado pela ANEEL até 30 de abril do ano da sua apresentação. O descumprimento das metas físicas, ainda que parcialmente, sujeitará a CONCESSIONÁRIA à penalidade de multa, limitada esta ao valor mínimo que deveria ser aplicado conforme Subcláusula anterior. Havendo cumprimento das metas físicas sem que tenha sido atingido o percentual mínimo estipulado na Subcláusula anterior, a diferença será obrigatoriamente acrescida ao montante mínimo a ser aplicado no ano seguinte, com as conseqüentes repercussões nos programas e metas.

Subcláusula Sétima - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a submeter à prévia aprovação da ANEEL, qualquer alteração de seu controle acionário, restrito ao bloco de controle, equivalente a cinquenta por cento mais uma das ações com direito a voto, comprometendo-se, outrossim, a não efetuar, em seus livros sociais, qualquer registro que importe em cessão, transferência ou oneração desse bloco de controle, salvo quando receber a prévia anuência da ANEEL.

CLÁUSULA SEXTA - PRERROGATIVAS DA CONCESSIONÁRIA

A concessão para exploração do serviço público de distribuição de energia elétrica, referida na Cláusula Primeira deste Contrato, confere à CONCESSIONÁRIA, dentre outras, as seguintes prerrogativas:

I - utilizar, por prazo indeterminado, os terrenos de domínio público, estabelecendo sobre eles estradas, vias ou caminhos de acesso e as servidões que se tornarem necessárias à exploração do serviço, com sujeição aos regulamentos administrativos;

II - promover desapropriação e instituição de servidões administrativas sobre bens declarados de utilidade pública, necessários à execução de serviços ou de obras vinculadas ao serviço, arcando com o pagamento das indenizações correspondentes; e,

III - construir estradas e implantar sistemas de telecomunicações, sem prejuízo de terceiros, para uso exclusivo na exploração do serviço, respeitada a legislação pertinente.

Subcláusula Primeira - As prerrogativas decorrentes da prestação do serviço objeto deste Contrato não conferem à CONCESSIONÁRIA imunidade ou isenção

tributária, ressalvadas as situações expressamente indicadas em norma legal específica.

Subcláusula Segunda - Observadas as normas legais e regulamentares específicas, a CONCESSIONÁRIA poderá oferecer, em garantia de contratos de financiamento, os direitos emergentes da concessão que lhe é outorgada, desde que não comprometa a operacionalização e a continuidade da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, observando-se o disposto no inciso XVII da Cláusula Quinta do presente Contrato.

Subcláusula Terceira - Ressalvados os casos expressos na legislação e neste Contrato, o oferecimento da garantia deverá ser precedido de autorização da ANEEL, cuja concordância não dará aos agentes financiadores, direito de qualquer ação contra a ANEEL, em decorrência de descumprimento, pela CONCESSIONÁRIA, dos seus compromissos financeiros.

Subcláusula Quarta - A CONCESSIONÁRIA poderá estabelecer linhas de transmissão destinadas ao transporte de energia elétrica até seus respectivos centros de cargas, sendo-lhe facultada a aquisição comercial das respectivas servidões, mesmo em terrenos de domínio público e faixas de domínio de vias públicas, com sujeição aos regulamentos administrativos.

Subcláusula Quinta - As prerrogativas conferidas à CONCESSIONÁRIA em função deste Contrato não afetarão os direitos de terceiros e dos usuários de energia elétrica, que ficam expressamente ressalvados.

CLÁUSULA SÉTIMA - TARIFAS APLICÁVEIS NA COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA

Pela prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica que lhe é concedido por este Contrato, a CONCESSIONÁRIA cobrará as tarifas discriminadas no Anexo II, que é rubricado pelas partes e integra este instrumento, ficando homologadas pela ANEEL.

Subcláusula Primeira - É facultado à CONCESSIONÁRIA cobrar tarifas inferiores às discriminadas no Anexo II, desde que a redução não implique pleitos compensatórios posteriores quanto à recuperação do equilíbrio econômico-financeiro e resguardadas as condições constantes na Subcláusula Sétima da Cláusula Segunda.

Subcláusula Segunda - A CONCESSIONÁRIA reconhece que as tarifas indicadas no Anexo II, em conjunto com as regras de reajuste e revisão a seguir descritas, são suficientes, nesta data, para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro deste Contrato.

Subcláusula Terceira - Os valores das tarifas de que trata esta Cláusula serão reajustados com periodicidade anual, obedecida a legislação e regulamentação vigente e superveniente, 01 (um) ano após a “Data de Referência Anterior”, sendo esta definida da seguinte forma:

I - no primeiro reajuste, a data de assinatura deste Contrato; e

II - nos reajustes subseqüentes, a data de vigência do último reajuste ou revisão que o tenha substituído, de acordo com o disposto nesta Cláusula.

Subcláusula Quarta - A periodicidade de reajuste de que trata esta Cláusula poderá ocorrer em prazo inferior a 01 (um) ano, caso a legislação venha assim a permitir, adequando-se, neste caso, a "Data de Referência Anterior" à nova periodicidade estipulada.

Subcláusula Quinta - Para fins de reajuste tarifário, a receita da CONCESSIONÁRIA será dividida em duas parcelas:

Parcela A: parcela da receita correspondente aos seguintes custos: Cota da Reserva Global de Reversão - RGR; cotas da Conta de Consumo de Combustíveis - CCC; valores relativos à taxa de fiscalização do serviço público de distribuição concedido; compra de energia elétrica para revenda; compensação financeira pela exploração de recursos hídricos para fins de geração de energia elétrica, quando aplicável; e, encargos de conexão e uso das instalações de transmissão e distribuição de energia elétrica.

Parcela B: valor remanescente da receita da CONCESSIONÁRIA, excluído o ICMS, após a dedução da Parcela A.

Subcláusula Sexta - O reajuste será calculado mediante a aplicação, sobre as tarifas homologadas na "Data de Referência Anterior", do Índice de Reajuste Tarifário (IRT), assim definido:

$$\text{IRT} = \frac{\text{VPA}_1 + \text{VPB}_0 \times (\text{IVI} \pm \text{X})}{\text{RA}}$$

Onde:

RA: Receita anual, calculada considerando-se as tarifas homologadas na "Data de Referência Anterior" e o "Mercado de Referência", não incluindo o ICMS;

Mercado de Referência: É o mercado de energia assegurada da CONCESSIONÁRIA, nos 12 (doze) meses anteriores ao reajuste em processamento;

IVI: Número índice obtido pela divisão dos índices do IGPM, da Fundação Getúlio Vargas, ou do índice que vier a sucedê-lo, do mês anterior à data do reajuste em processamento e o do mês anterior à "Data de Referência Anterior". Na hipótese de não haver um índice sucedâneo, a ANEEL estabelecerá novo índice a ser adotado;

X: Número índice definido pela ANEEL, de acordo com Subcláusula Oitava desta Cláusula, a ser eventualmente subtraído ou acrescido ao IVI.

VPB₀: Valor da Parcela B, referida na Subcláusula anterior, considerando-se as condições vigentes na "Data de Referência Anterior" e o "Mercado de Referência", calculadas da seguinte forma:

$$VPB_0 = RA - VPA_0$$

Onde:

VPA₀: Valor da Parcela A referida na Subcláusula anterior, considerando-se as condições vigentes na "Data de Referência Anterior" e a energia comprada em função do "Mercado de Referência";

VPA₁: Valor da Parcela A, referida na Subcláusula anterior, considerando-se as condições vigentes na data do reajuste em processamento e a energia comprada em função do "Mercado de Referência";

Subcláusula Sétima - A ANEEL, de acordo com o cronograma apresentado nesta Subcláusula, procederá às revisões dos valores das tarifas de comercialização de energia elétrica, alterando-os para mais ou para menos, considerando as alterações na estrutura de custos e de mercado da CONCESSIONÁRIA, os níveis de tarifas observados em empresas similares no contexto nacional e internacional, os estímulos à eficiência e à modicidade das tarifas. Estas revisões obedecerão ao seguinte cronograma: a primeira revisão será procedida um ano após o quarto reajuste anual concedido, conforme previsto na Subcláusula Terceira; a partir desta primeira revisão, as subseqüentes serão realizadas a cada 4 (quatro) anos.

Subcláusula Oitava - No processo de revisão das tarifas, estabelecido na Subcláusula anterior, a ANEEL estabelecerá os valores de X, que deverão ser subtraídos ou acrescidos na variação do IVI ou seu substituto, nos reajustes anuais subseqüentes, conforme descrito na Subcláusula Sétima. Para os primeiros 4 (quatro) reajustes anuais o valor de X será zero.

Subcláusula Nona - A ANEEL poderá, a qualquer tempo, proceder à revisão das tarifas, visando a manter o equilíbrio econômico-financeiro deste Contrato, sem prejuízo dos reajustes e revisões a que se referem as Subcláusulas anteriores desta Cláusula, caso hajam alterações significativas nos custos da CONCESSIONÁRIA, incluindo as modificações de tarifas de compra de energia elétrica e encargos de uso das instalações de transmissão e distribuição de energia elétrica que possam ser aprovadas pela ANEEL durante o período, por solicitação desta, devidamente comprovada.

Subcláusula Décima - No atendimento ao disposto no § 3º do art. 9º da Lei nº 8.987/95, ressalvados os impostos sobre a renda, a criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, após a assinatura deste Contrato, quando comprovado seu impacto, implicará revisão das tarifas, para mais ou para menos, conforme o caso.

Subcláusula Décima Primeira - Na hipótese de ter ocorrido, após a "Data de Referência Anterior", revisões de tarifas previstas na Subcláusula anterior, que tenham sido realizadas por alteração de tributos ou encargos que não aqueles

constantes da Parcela A, quando do reajuste previsto na Subcláusula Sexta, as tarifas, após a aplicação do IRT, serão alteradas, para mais ou para menos, pelos mesmos percentuais destas revisões.

Subcláusula Décima Segunda - A CONCESSIONÁRIA, na eventualidade de qualquer de seus consumidores se tornar autoprodutor ou passar a ser atendido por outra CONCESSIONÁRIA ou por produtor independente, poderá cobrar, pela utilização de suas instalações, as tarifas específicas estabelecidas pela ANEEL, que serão fixadas de forma a assegurar equivalência aos valores das parcelas de suas tarifas de fornecimento, correspondentes às instalações envolvidas no transporte de energia.

Subcláusula Décima Terceira - É vedado à CONCESSIONÁRIA cobrar dos consumidores de energia elétrica, sob qualquer pretexto, valores superiores àqueles homologados pela ANEEL.

Subcláusula Décima Quarta - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a obter a energia elétrica requerida pelos seus consumidores ao menor custo efetivo, dentre as alternativas disponíveis. Na aplicação dos reajustes e revisões previstos nesta Cláusula, serão observados os limites de repasse dos preços livremente negociados na aquisição de energia elétrica, estabelecidos em resolução da ANEEL.

Subcláusula Décima Quinta - Havendo alteração unilateral do Contrato que afete o seu inicial equilíbrio econômico-financeiro, devidamente comprovado pela CONCESSIONÁRIA, a ANEEL deverá adotar as medidas necessárias ao seu restabelecimento, com efeito a partir da data da alteração.

CLÁUSULA OITAVA - FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO

A exploração do serviço público de distribuição de energia elétrica objeto deste Contrato será acompanhada, fiscalizada e regulada pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

Subcláusula Primeira - A Fiscalização abrangerá o acompanhamento e o controle das ações da CONCESSIONÁRIA nas áreas administrativa, contábil, comercial, técnica, econômica e financeira, podendo a ANEEL estabelecer diretrizes de procedimento ou sustar ações que considere incompatíveis com as exigências da prestação do serviço adequado.

Subcláusula Segunda - Os servidores da ANEEL ou seus prepostos, especialmente designados, terão livre acesso, em qualquer época, a toda e qualquer documentação, pessoas, obras, instalações e equipamentos vinculados ao serviço público de distribuição de energia elétrica, inclusive seus registros contábeis, podendo requisitar, de qualquer setor ou pessoa da CONCESSIONÁRIA, informações e esclarecimentos que permitam aferir a correta execução deste Contrato, bem como os dados considerados necessários para o controle estatístico e planejamento do sistema elétrico nacional, ficando vedado à CONCESSIONÁRIA, restringir, sob qualquer alegação, o disposto nesta Subcláusula.

Subcláusula Terceira - A Fiscalização técnica e comercial do serviço público de distribuição de energia elétrica abrangerá:

I - a execução dos projetos de obras e instalações;

II - a exploração do serviço público de distribuição de energia elétrica;

III - a observância das normas legais e contratuais;

IV - o desempenho do sistema elétrico da CONCESSIONÁRIA no tocante à qualidade e continuidade do fornecimento efetuado a consumidores finais, nos termos deste Contrato e da legislação específica;

V - a execução dos programas de incremento à eficiência no uso e na oferta de energia elétrica;

VI - a estrutura de atendimento a consumidores e de operação e manutenção do sistema elétrico;

VII - a utilização e o destino da energia; e,

VIII - a qualidade do atendimento comercial.

Subcláusula Quarta - A Fiscalização econômico-financeira compreenderá a análise e o acompanhamento das operações financeiras, os registros nos livros da CONCESSIONÁRIA, balancetes, relatórios e demonstrações financeiras, prestação anual de contas e quaisquer outros documentos julgados necessários para uma perfeita avaliação da gestão da concessão.

Subcláusula Quinta - A ANEEL poderá determinar à CONCESSIONÁRIA a rescisão de qualquer contrato por ela celebrado, quando verificar que dele possam resultar danos ao serviço público de distribuição de energia elétrica concedido ou tratamento tarifário diferenciado a consumidores que se encontrem na mesma tensão de fornecimento e na mesma classe de consumo, exceto nos casos previstos na legislação.

Subcláusula Sexta - A fiscalização da ANEEL não diminui nem exime as responsabilidades da CONCESSIONÁRIA, quanto à adequação das suas obras e instalações, à correção e legalidade de seus registros contábeis e de suas operações financeiras e comerciais.

Subcláusula Sétima - O desatendimento, pela CONCESSIONÁRIA, das solicitações, notificações e determinações da fiscalização implicará a aplicação das penalidades autorizadas pelas normas dos serviços e por este Contrato.

CLÁUSULA NONA - PENALIDADES

Pelo descumprimento das disposições legais, regulamentares e contratuais pertinentes ao serviço e instalações de energia elétrica, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades conforme legislação em vigor, especialmente àquelas estabelecidas em Resolução da ANEEL, sem prejuízo do disposto no inciso III, art. 17, Anexo I, do Decreto nº 2.335/97 e nas Cláusulas Décima e Décima Primeira deste Contrato.

Subcláusula Primeira - A CONCESSIONÁRIA estará sujeita à penalidade, entre outras, de multa, aplicada pela ANEEL, no valor máximo, por infração incorrida, de 2% (dois por cento) do valor do faturamento da CONCESSIONÁRIA nos últimos 12 (doze) meses anteriores à lavratura do auto de infração, nos termos da Lei.

Subcláusula Segunda - As penalidades serão aplicadas mediante procedimento administrativo, guardando proporção com a gravidade da infração, em que se assegure à CONCESSIONÁRIA amplo direito de defesa e ao contraditório. Nos casos de transgressão de padrões de qualidade de serviço ao consumidor, individualmente considerado, será observado o procedimento previsto no Anexo III deste Contrato.

Subcláusula Terceira - Quando a penalidade consistir em multa por transgressão de padrões de qualidade de serviço a um grupo de consumidores ou por descumprimento de disposições legais, regulamentares e contratuais e o respectivo valor não for recolhido no prazo fixado pela fiscalização, a ANEEL promoverá a sua cobrança judicial, por via de execução, na forma da legislação específica.

Subcláusula Quarta - Nos casos de descumprimento das penalidades impostas por infração, ou descumprimento de notificação ou determinação do PODER CONCEDENTE para regularizar a prestação de serviços, poderá ser decretada a caducidade da concessão, na forma estabelecida na lei e neste Contrato, sem prejuízo da apuração das responsabilidades da CONCESSIONÁRIA perante o PODER CONCEDENTE, a ANEEL, os usuários e terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA - INTERVENÇÃO NA CONCESSÃO

Sem prejuízo das penalidades cabíveis e das responsabilidades incidentes, a ANEEL poderá intervir na concessão, a qualquer tempo, para assegurar a adequada prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica ou o cumprimento, pela CONCESSIONÁRIA, das normas legais, regulamentares e contratuais.

Subcláusula Primeira - A intervenção será determinada por Resolução da ANEEL, que designará o Interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida, devendo ser instaurado, dentro dos 30 (trinta) dias seguintes da publicação da resolução, o correspondente procedimento administrativo, para comprovar as causas determinantes da medida e as responsabilidades incidentes, assegurando-se à CONCESSIONÁRIA direito de ampla defesa e ao contraditório.

Subcláusula Segunda - Se o procedimento administrativo não for concluído dentro de 180 (cento e oitenta) dias, considerar-se-á inválida a intervenção, devolvendo-se à CONCESSIONÁRIA a administração do serviço público de distribuição de energia elétrica.

Subcláusula Terceira – Será declarada a nulidade da intervenção se ficar comprovado que esta não observou os pressupostos legais e regulamentares, devendo o serviço público de distribuição de energia elétrica ser imediatamente devolvido à CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo de seu direito de indenização.

Subcláusula Quarta – Cessada a intervenção, se não for extinta a concessão, a administração do serviço público de distribuição de energia elétrica será devolvida à CONCESSIONÁRIA, precedida de prestação de contas pelo interventor, que responderá pelos atos praticados durante a sua gestão.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - EXTINÇÃO DA CONCESSÃO, REVERSÃO DOS BENS E INSTALAÇÕES VINCULADOS

A concessão para exploração do serviço público de distribuição de energia elétrica regulada por este Contrato, considerar-se-á extinta, observadas as normas legais específicas, nos seguintes casos:

I - pelo advento do termo final do contrato;

II - pela encampação do serviço;

III - pela caducidade;

IV - pela rescisão;

V - pela anulação decorrente de vício ou irregularidade constatada no procedimento ou no ato de sua outorga; e

VI - em caso de falência ou extinção da CONCESSIONÁRIA.

Subcláusula Primeira - O advento do termo final do contrato opera, de pleno direito, a extinção da concessão, facultando-se à ANEEL, a seu exclusivo critério, prorrogar o presente Contrato até a assunção de nova concessionária.

Subcláusula Segunda - Extinta a concessão, operar-se-á, de pleno direito, a reversão, ao PODER CONCEDENTE, dos bens e instalações vinculados ao serviço, procedendo-se os levantamentos e as avaliações, bem como a determinação do montante da indenização devida à CONCESSIONÁRIA, observados os valores e as datas de sua incorporação ao sistema elétrico.

Subcláusula Terceira - Para efeito da reversão, os bens vinculados ao serviço concedido são os utilizados, direta ou indiretamente, exclusiva e permanentemente, na prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica.

Subcláusula Quarta - Para atender ao interesse público, mediante lei autorizativa específica, o PODER CONCEDENTE poderá retomar o serviço, após prévio pagamento da indenização das parcelas dos investimentos vinculados a bens reversíveis, ainda não amortizados ou depreciados, que tenham sido realizados pela CONCESSIONÁRIA para garantir a continuidade e a atualidade do serviço público de distribuição de energia elétrica.

Subcláusula Quinta - Verificada qualquer das hipóteses de inadimplência previstas na legislação específica e neste Contrato, a ANEEL promoverá a declaração de caducidade da concessão, que será precedida de processo administrativo para verificação das infrações ou falhas da CONCESSIONÁRIA,

assegurado direito de defesa e garantida a indenização das parcelas dos investimentos vinculados a bens reversíveis ainda não amortizados ou depreciados, que tenham sido realizados com o objetivo de garantir a continuidade e atualidade do serviço público de distribuição de energia elétrica. Da indenização apurada serão deduzidos os valores das penalidades e dos danos decorrentes do fato motivador da caducidade.

Subcláusula Sexta - Para efeito de indenizações de que tratam as Subcláusulas Segunda, Terceira, Quarta e Quinta o valor de indenização dos bens reversíveis será aquele resultante de inventário procedido pela ANEEL ou preposto especialmente designado, e seu pagamento realizado com os recursos da Reserva Global de Reversão - RGR, na forma do art. 33 do Decreto nº 41.019, de 26 de fevereiro de 1957, Regulamento dos Serviços de Energia Elétrica, e do art. 4º da Lei nº 5.655, de 20 de maio de 1971, alterado pelo art. 9º da Lei nº 8.631, de 4 de março de 1993, após finalizado o processo administrativo e esgotado todos os prazos e instâncias de recurso.

Subcláusula Sétima - O processo administrativo acima mencionado não será instaurado até que tenha sido dado inteiro conhecimento à CONCESSIONÁRIA, em detalhes, de tais infrações contratuais, bem como tempo suficiente para providenciar as correções de acordo com os termos deste Contrato.

Subcláusula Oitava - A declaração da caducidade não acarretará, para o PODER CONCEDENTE, qualquer responsabilidade em relação aos ônus, encargos ou compromissos com terceiros que tenham sido contratados pela CONCESSIONÁRIA, nem com relação aos empregados desta.

Subcláusula Nona - Alternativamente à declaração de caducidade, poderá o PODER CONCEDENTE restringir a área da concessão, promover a subconcessão ou desapropriar o bloco de ações de controle da CONCESSIONÁRIA e levá-lo a leilão público. Neste último caso, o valor apurado no leilão será transferido ao ACIONISTA CONTROLADOR, até o montante líquido da indenização que lhe seria devida no caso da caducidade.

Subcláusula Décima - Mediante ação judicial especialmente intentada para esse fim, poderá a CONCESSIONÁRIA promover a rescisão deste Contrato, no caso de descumprimento, pelo PODER CONCEDENTE, das normas aqui estabelecidas. Nesta hipótese, a CONCESSIONÁRIA não poderá interromper a prestação do serviço, enquanto não transitar em julgado a decisão judicial que decretar a extinção deste Contrato.

Subcláusula Décima Primeira - Em qualquer hipótese de extinção da concessão, o PODER CONCEDENTE assumirá, imediatamente, a prestação do serviço para garantir a sua continuidade e regularidade.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - ELETRIFICAÇÃO RURAL

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a implementar e participar de programas de eletrificação rural, com vistas à incorporação da potencial demanda desse

segmento e ao pleno atendimento do mercado de energia elétrica em sua área de concessão.

Subcláusula Primeira - A CONCESSIONÁRIA compromete-se a participar dos programas e ações decorrentes de políticas públicas federais ou estaduais que visem fomentar a eletrificação rural em sua área de concessão, quando solicitada, por escrito, pelos órgãos públicos promotores. A adesão se dará mediante instrumento jurídico próprio, onde serão definidas as obrigações das partes, o montante a ser investido e sua divisão entre os participantes, as metas físicas e respectivos prazos.

Subcláusula Segunda - No caso de não adesão da CONCESSIONÁRIA aos programas públicos de eletrificação rural para os quais tenha sido convocada, fica a seu encargo propor à ANEEL, no prazo de 90 dias, uma alternativa de atendimento da demanda identificada de seu mercado, em cumprimento do que dispõe o inciso II da Cláusula Quinta deste Contrato.

Subcláusula Terceira - A participação da CONCESSIONÁRIA observará, em todos os casos, as determinações da legislação de regência para prestação dos serviços públicos de energia elétrica.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - COMPROMISSO DOS ACIONISTAS CONTROLADORES

O ACIONISTA CONTROLADOR declara aceitar e submeter-se às condições e Cláusulas deste Contrato, obrigando-se a introduzir, no Estatuto Social da CONCESSIONÁRIA, disposição no sentido de não transferir, ceder ou de qualquer forma alienar, direta ou indiretamente, gratuita ou onerosamente, as ações que fazem parte do bloco de controle sem a prévia concordância da ANEEL.

Subcláusula Única - Na hipótese de transferência, integral ou parcial, de ações que fazem parte do bloco de controle acionário, o(s) novo(s) acionista(s) controlador(es) deverá(ão) assinar termo de anuência e submissão às Cláusulas deste Contrato e às normas legais e regulamentares da concessão.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DELEGAÇÃO DE COMPETÊNCIA

Tendo em vista o disposto no art. 36 da Lei nº 9.074/95, e no art. 20 da Lei nº 9.427/96, a ANEEL delegará ao ESTADO DE PERNAMBUCO competência para o desempenho das atividades complementares de fiscalização, controle e regulação dos serviços e instalações de energia elétrica operados pela CONCESSIONÁRIA.

Subcláusula Única - A delegação de competência prevista nesta cláusula será conferida nos termos e condições que vierem a ser definidos em Convênio de Cooperação, uma vez comprovado, pelo ESTADO DE PERNAMBUCO, a estruturação de órgão aparelhado, técnica e administrativamente, para a execução das atividades respectivas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - MODO AMIGÁVEL DE SOLUÇÃO DE DIVERGÊNCIAS E FORO DO CONTRATO

Resguardado o interesse público, na hipótese de divergência na interpretação ou execução de dispositivos do presente Contrato, a CONCESSIONÁRIA poderá solicitar, às áreas organizacionais da ANEEL, afetas ao assunto, a realização de audiências com a finalidade de harmonizar os entendimentos, conforme procedimento aplicável.

Subcláusula Única - Para dirimir as dúvidas ou controvérsias não solucionadas de modo amigável, na forma indicada no *caput* desta Cláusula, fica eleito o Foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia expressa das partes a outros, por mais privilegiados que forem.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PUBLICAÇÃO E REGISTRO DO CONTRATO

O presente Contrato será registrado e arquivado na ANEEL, que providenciará, dentro dos 20 (vinte) dias de sua assinatura, a publicação de seu extrato no Diário Oficial.

Assim estando ajustado, fizeram as partes lavrar o presente instrumento, em 4 (quatro) vias de igual teor que são assinadas pelos representantes da ANEEL, da CONCESSIONÁRIA, do ACIONISTA CONTROLADOR e do INTERVENIENTE DELEGATÁRIO, juntamente com as testemunhas, para os devidos efeitos legais

Brasília- DF, em 30 de março de 2000

PELA ANEEL:

JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO

Diretor-Geral da ANEEL

PELA CONCESSIONÁRIA:

PAULO CÉZAR COELHO TAVARES

Diretor Presidente

REIVE BARROS DOS SANTOS

Diretor

PELOS ACIONISTAS CONTROLADORES:

ADL-ENERGY S.A

ESTEBAN SERRA MONT

Diretor Presidente

**CAIXA DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO BRASIL –
PREVI**

GILBERTO AUDELINO CORREA
Diretor de Investimentos

BB – BANCO DE INVESTIMENTOS S.A

VICENTE DE PAULO DINIZ
Diretor-Gerente

HELAINÉ ANNITA TISSIANI
Procuradora

PELO INTERVENIENTE DELEGATÁRIO:

JARBAS DE ANDRADE VASCONCELOS
Governador do Estado de Pernambuco

TESTEMUNHAS:

JOSÉ MENDONÇA BEZERRA FILHO
CPF:405.300.864.68

LUCIANO PACHECO SANTOS
CPF:037.572.934-87

Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica

ANEXO I

ÁREA DE CONCESSÃO REAGRUPADA

ESTADO DE PERNAMBUCO	
MUNICÍPIO	MUNICÍPIO
Abreu e Lima	Afogados da Ingazeira
Afrânio	Agrestina
Água Preta	Águas Belas
Alagoinha	Aliança
Altinho	Amaraji
Angelim	Araripina
Araçoiaba	Arcoverde
Barra de Guabiraba	Barreiros
Belém de Maria	Belém de São Francisco
Belo Jardim	Betânia
Bezerros	Bodocó
Bom Conselho	Bom Jardim
Bonito	Brejão
Brejinho	Brejo da Madre de Deus
Buenos Aires	Buíque
Cabo	Cabrobó
Cachoeirinha	Caetés
Calçado	Calumbi
Camaraçibe	Camocim de São Félix
Camutanga	Canhotinho
Capoeiras	Carnaíba
Carnaubeira da Penha	Carpina
Caruaru	Casinhas
Catende	Cedro
Chã de Alegria	Chã Grande
Condado	Correntes
Cortês	Cumarú
Cupira	Custódia
Dormentes	Escada
Exu	Feira Nova
Ferreiros	Flores
Floresta	Frei Miguelino
Gameleira	Garanhuns
Glória do Goitá	Goiana
Granito	Gravatá
Iati	Ibimirim
Ibirajuba	Igarassu
Iguaraci	Inajá

ESTADO DE PERNAMBUCO	
MUNICÍPIO	MUNICÍPIO
Ingazeira	Ipojuca
Ipubi	Itacuruba
Itaíba	Itamaracá
Itambé	Itapetim
Itapissuma	Itaquitinga
Jaboatão dos Guararapes	Jaqueira
Jataúba	Jatobá
João Alfredo	Joaquim Nabuco
Jucati	Jupi
Jurema	Lagoa Grande
Lagoa de Itaenga	Lagoa do Carro
Lagoa do Ouro	Lagoa dos Gatos
Lajedo	Limoeiro
Macaparana	Machados
Manari	Maraial
Mirandiba	Moreilândia
Moreno	Nazaré da Mata
Olinda	Orobó
Orocó	Ouricuri
Palmares	Palmeirina
Panelas	Paranatama
Parnamirim	Passira
Paudalho	Paulista
Pedra	Pesqueira
Petrolândia	Petrolina
Poção	Pombos
Primavera	Quipapá
Quixabá	Recife
Riacho das Almas	Ribeirão
Rio Formoso	Sairé
Salgadinho	Salgueiro
Saloá	Sanharó
Santa Cruz	Santa Cruz da Baixa Verde
Santa Cruz do Capibaribe	Santa Filomena
Santa Maria da Boa Vista	Santa Maria do Cambucá
Santa Terezinha	São Benedito do Sul
São Bento do Una	São Caetano
São João	São Joaquim do Monte
São José da Coroa Grande	São José do Belmonte
São José do Egito	São Lourenço da Mata
São Vicente Ferrer	Serra Talhada
Serrita	Sertânia
Sirinhaém	Solidão
Surubim	Tabira

ESTADO DE PERNAMBUCO	
MUNICÍPIO	MUNICÍPIO
Tacaimbó	Tacaratu
Tamandaré	Taquaritinga do Norte
Terezinha	Terra Nova
Timbaúba	Toritama
Tracunhaém	Trindade
Triunfo	Tupanatinga
Tuparetama	Venturosa
Verdejante	Vertente do Lério
Vertentes	Vicência
Vitória de Santo Antão	Xexéu
Distrito Estadual de Fernando de Noronha	

ESTADO DE PARAÍBA	
MUNICÍPIO	MUNICÍPIO
Pedras de Fogo	

ANEXO II

TARIFA DE FORNECIMENTO

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

RESOLUÇÃO Nº 183, DE 9 DE JUNHO DE 1999

Homologa as Tarifas de Fornecimento e Suprimento de Energia Elétrica para a Companhia Energética de Pernambuco – CELPE.

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 no inciso X do art. 4º do Anexo I do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, no art. 70 da Lei nº 9.069, de 29 de junho de 1995, e na Portaria Interministerial nº 121, de 7 de junho de 1999, resolve:

Art. 1º Homologar as tarifas de energia elétrica constantes dos Anexos a esta Resolução, para os fornecimentos a consumidores finais e para suprimento de energia elétrica a outros concessionários, efetuados pela Companhia Energética de Pernambuco – CELPE.

§ 1º As tarifas constantes do Anexo I entram em vigor na data de publicação desta Resolução.

§ 2º As tarifas constantes do Anexo II entram em vigor a partir de 8 de julho de 1999.

§ 3º As tarifas constantes do Anexo III entram em vigor a partir de 7 de agosto de 1999.

Art. 2º As tarifas relativas ao Anexo I trazem em sua composição o percentual de 0,130%, a título de compensação de dispêndios já realizados.

Parágrafo único. O percentual referido nesse artigo vigorará pelo período de doze meses, não gerando nenhum efeito nos subsequentes reajustes e revisões.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

RETIFICAÇÃO

Na Resolução ANEEL nº 183, de 9 de junho de 1999, publicada no D.º nº 109-A, de 10 de junho de 1999, Seção 1, págs. 70 a 73, referente a homologação das Tarifas de Fornecimento e Suprimento de Energia Elétrica para a Companhia Energética de Pernambuco – CELPE, incluir o Quadro K aos Anexos I, II e III dessa Resolução, permanecendo inalterados os demais Quadros.

ANEXO I À RESOLUÇÃO ANEEL Nº 183/99

TARIFA CONVENCIONAL			QUADRO A
SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)	CONSUMO (R\$/MWh)	
A2 (88 a 138 kV)	12,65	31,83	
A3 (69 kV)	13,63	34,30	
A3a (30 kV a 44 kV)	4,72	69,23	
A4 (2,3 kV a 25 kV)	4,90	71,78	
AS (Subterrâneo)	7,23	75,13	
B1-RESIDENCIAL:		134,25	
B1-RESIDENCIAL BAIXA RENDA:			
Consumo mensal até 30 kWh		46,99	
Consumo mensal de 31 a 100 kWh		80,55	
Consumo mensal de 101 a 140 kWh		120,83	
B2-RURAL		81,64	
B2-COOPERATIVA DE ELETRIFICAÇÃO RURAL		57,68	
B2-SERVIÇO DE IRRIGAÇÃO		75,07	
B3-DEMAIS CLASSES		130,23	
B4-ILUMINAÇÃO PÚBLICA:			
B4a - Rede de Distribuição		67,10	
B4b - Bulbo da Lâmpada		73,65	
B4c - Nível de IP acima do Padrão		109,12	

TARIFA HORO-SAZONAL AZUL				QUADRO B
SEGMENTO HORÁRIO SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)			
	PONTA	FORA DE PONTA		
A1 (230 kV ou mais)	7,40	1,55		
A2 (88 a 138 kV)	7,97	1,84		
A3 (69 kV)	10,70	2,92		
A3a (30 a 44 kV)	12,49	4,17		
A4 (2,3 a 25 kV)	12,95	4,32		
AS (Subterrâneo)	13,55	6,63		

TARIFA HORO-SAZONAL AZUL					QUADRO C
SEGMENTO SAZONAL SUBGRUPO	CONSUMO (R\$/MWh)				
	PONTA		FORA DE PONTA		
	SECA	ÚMIDA	SECA	ÚMIDA	
A1	42,22	36,92	29,86	25,39	
A2	44,73	41,73	32,04	29,40	
A3	50,68	44,94	34,91	30,14	
A3a	81,95	75,87	38,98	34,45	

A4	84,97	78,64	40,40	35,70
AS (Sub)	88,93	82,30	42,28	37,36

QUADRO D

TARIFA DE ULTRAPASSAGEM - HORO-SAZONAL AZUL

SEGMENTO HORO-SAZONAL SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)	
	PONTA	FORA DE PONTA
	SECA OU ÚMIDA	SECA OU ÚMIDA
A1 (230 kV ou mais)	27,49	5,76
A2 (88 a 138 kV)	29,52	6,74
A3 (69 kV)	39,66	10,83
A3a (30 a 44 kV)	42,04	14,01
A4 (2,3 a 25 kV)	38,87	12,95
AS (Subterrâneo)	40,68	19,86

QUADRO E

TARIFA HORO-SAZONAL VERDE
SUBGRUPO

	DEMANDA (R\$/kW)
A3a (30 kV a 44 kV)	4,17
A4 (2,3 kV a 25 kV)	4,32
AS (Subterrâneo)	6,63

QUADRO F

SEGMENTO HORO-SAZONAL SUBGRUPO	TARIFA HORO-SAZONAL VERDE CONSUMO (R\$/MWh)			
	PONTA		FORA DE PONTA	
	SECA	ÚMIDA	SECA	ÚMIDA
A3a	370,91	364,81	38,98	34,45
A4	384,53	378,23	40,40	35,70
AS (Sub)	402,40	395,81	42,28	37,36

QUADRO G

SUBGRUPO	TARIFA DE ULTRAPASSAGEM - HORO-SAZONAL VERDE DEMANDA (R\$/kW)	
	PERÍODO SECO OU ÚMIDO	
A3a (30 a 44 kV)	14,01	
A4 (2,3 a 25 kV)	12,95	
AS (Subterrâneo)	19,86	

QUADRO H

SUBGRUPO	TARIFA DE ETST CONSUMO (R\$/MWh)
A1 e A2	10,92
A3	12,37
A3a	13,06
A4 e AS	12,75

QUADRO I

TARIFA DE EMERGÊNCIA - AUTOPRODUTOR		
SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW.ANO)	CONSUMO (R\$/MWh)
A2 (88 a 138 kV) HORO-SAZONAL AZUL	30,32	133,12
A3 (69 kV) HORO-SAZONAL AZUL	31,06	187,09
A3a (30 a 44 kV) HORO-SAZONAL AZUL	35,19	195,93
A3a (30 a 44 kV) HORO-SAZONAL VERDE	8,80	195,93
A4 (2,3 a 25 kV) HORO-SAZONAL AZUL	32,56	181,16
A4 (2,3 a 25 kV) HORO-SAZONAL VERDE	8,15	181,16

QUADRO J

DESCONTOS PERCENTUAIS		
UNIDADE CONSUMIDORA	DEMANDA	CONSUMO
RURAL - GRUPO A	10,00	10,00
COOPERATIVAS - GRUPO A	50,00	50,00
ÁGUA, ESGOTO E SANEAMENTO - GRUPO A	15,00	15,00
ÁGUA, ESGOTO E SANEAMENTO - GRUPO B	-	15,00

QUADRO K

TARIFA EM R\$/Ah	
RESIDENCIAL BAIXA RENDA	
Consumo mensal até 136 Ah	0,010364
Consumo mensal de 137 a 341 Ah	0,016393

SUPRIDOR: CELPE

SUPRIDOR: CEPISA; SAELPA; CEAL; COELBA.

TENSÃO kV	MODALIDADE	DEMANDA R\$/kW	ENERGIA R\$/MWh
>= 69		6,31	21,01
< 69		6,95	22,08

ANEXO II À RESOLUÇÃO ANEEL Nº 183/99

TARIFA CONVENCIONAL		QUADRO A	
SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)	CONSUMO (R\$/MWh)	
A2 (88 a 138 kV)	12,93	32,56	
A3 (69 kV)	13,95	35,08	
A3a (30 kV a 44 kV)	4,83	70,81	
A4 (2,3 kV a 25 kV)	5,01	73,42	
AS (Subterrâneo)	7,40	76,85	
B1-RESIDENCIAL:		137,32	
B1-RESIDENCIAL BAIXA RENDA:			
Consumo mensal até 30 kWh		48,06	
Consumo mensal de 31 a 100 kWh		82,39	
Consumo mensal de 101 a 140 kWh		123,59	
B2-RURAL		83,50	
B2-COOPERATIVA DE ELETRIFICAÇÃO RURAL		59,00	
B2-SERVIÇO DE IRRIGAÇÃO		76,78	
B3-DEMAIS CLASSES		133,21	
B4-ILUMINAÇÃO PÚBLICA:			
B4a - Rede de Distribuição		68,63	
B4b - Bulbo da Lâmpada		75,33	
B4c - Nível de IP acima do Padrão		111,61	

TARIFA HORO-SAZONAL AZUL				QUADRO B
SEGMENTO HORÁRIO SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)			
	PONTA	FORA DE PONTA		
A1 (230 kV ou mais)	7,57	1,58		
A2 (88 a 138 kV)	8,15	1,88		
A3 (69 kV)	10,95	2,99		
A3a (30 a 44 kV)	12,77	4,27		
A4 (2,3 a 25 kV)	13,25	4,42		
AS (Subterrâneo)	13,86	6,78		

TARIFA HORO-SAZONAL AZUL					QUADRO C
SEGMENTO SAZONAL SUBGRUPO	CONSUMO (R\$/MWh)				
	PONTA		FORA DE PONTA		
	SECA	ÚMIDA	SECA	ÚMIDA	
A1	43,18	37,76	30,55	25,97	
A2	45,75	42,69	32,77	30,07	
A3	51,84	45,97	35,71	30,83	
A3a	83,82	77,60	39,87	35,23	
A4	86,91	80,44	41,32	36,51	
AS (Sub)	90,96	84,18	43,25	38,21	

QUADRO D

TARIFA DE ULTRAPASSAGEM - HORO-SAZONAL AZUL

SEGMENTO HORO-SAZONAL SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)	
	PONTA	FORA DE PONTA
	SECA OU ÚMIDA	SECA OU ÚMIDA
A1 (230 kV ou mais)	28,12	5,89
A2 (88 a 138 kV)	30,19	6,89
A3 (69 kV)	40,57	11,07
A3a (30 a 44 kV)	43,00	14,33
A4 (2,3 a 25 kV)	39,76	13,25
AS (Subterrâneo)	41,61	20,31

QUADRO E

TARIFA HORO-SAZONAL VERDE

SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)
A3a (30 kV a 44 kV)	4,27
A4 (2,3 kV a 25 kV)	4,42
AS (Subterrâneo)	6,78

QUADRO F

TARIFA HORO-SAZONAL VERDE

SEGMENTO HORO-SAZONAL SUBGRUPO	CONSUMO (R\$/MWh)			
	PONTA		FORA DE PONTA	
	SECA	ÚMIDA	SECA	ÚMIDA
A3a	379,38	373,14	39,87	35,23
A4	393,31	386,86	41,32	36,51
AS (Sub)	411,59	404,85	43,25	38,21

QUADRO G

TARIFA DE ULTRAPASSAGEM - HORO-SAZONAL VERDE

SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)
	PERÍODO SECO OU ÚMIDO
A3a (30 a 44 kV)	14,33
A4 (2,3 a 25 kV)	13,25
AS (Subterrâneo)	20,31

QUADRO H

TARIFA DE ETST

SUBGRUPO	CONSUMO (R\$/MWh)
A1 e A2	11,17
A3	12,66
A3a	13,35
A4 e AS	13,04

TARIFA DE EMERGÊNCIA – AUTOPRODUTOR			QUADRO I
SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW.ANO)	CONSUMO (R\$/MWh)	
A2 (88 a 138 kV) HORO-SAZONAL AZUL	31,01	136,15	
A3 (69 kV) HORO-SAZONAL AZUL	31,77	191,37	
A3a (30 a 44 kV) HORO-SAZONAL AZUL	36,00	200,40	
A3a (30 a 44 kV) HORO-SAZONAL VERDE	9,00	200,40	
A4 (2,3 a 25 kV) HORO-SAZONAL AZUL	33,30	185,29	
A4 (2,3 a 25 kV) HORO-SAZONAL VERDE	8,33	185,29	

DESCONTOS PERCENTUAIS			QUADRO J
UNIDADE CONSUMIDORA	DEMANDA	CONSUMO	
RURAL - GRUPO A	10,00	10,00	
COOPERATIVAS - GRUPO A	50,00	50,00	
ÁGUA, ESGOTO E SANEAMENTO - GRUPO A	15,00	15,00	
ÁGUA, ESGOTO E SANEAMENTO - GRUPO B	-	15,00	

TARIFA EM R\$/Ah		QUADRO K
RESIDENCIAL BAIXA RENDA		
Consumo mensal até 136 Ah		0,010600
Consumo mensal de 137 a 341 Ah		0,016768

SUPRIDOR: CELPE			
SUPRIDO : CEPISA; SAELPA; CEAL; COELBA.			
TENSÃO	MODALIDAD E	DEMANDA	ENERGIA
kV		R\$/kW	R\$/MWh
>= 69		6,45	21,49
< 69		7,11	22,58

ANEXO III À RESOLUÇÃO ANEEL Nº 183/99

TARIFA CONVENCIONAL		QUADRO A	
SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)	CONSUMO (R\$/MWh)	
A2 (88 a 138 kV)	13,22	33,27	
A3 (69 kV)	14,25	35,85	
A3a (30 kV a 44 kV)	4,93	72,36	
A4 (2,3 kV a 25 kV)	5,12	75,02	
AS (Subterrâneo)	7,56	78,52	
B1-RESIDENCIAL:		140,31	
B1-RESIDENCIAL BAIXA RENDA:			
Consumo mensal até 30 kWh		49,11	
Consumo mensal de 31 a 100 kWh		84,19	
Consumo mensal de 101 a 140 kWh		126,28	
B2-RURAL		85,32	
B2-COOPERATIVA DE ELETRIFICAÇÃO RURAL		60,28	
B2-SERVIÇO DE IRRIGAÇÃO		78,46	
B3-DEMAIS CLASSES		136,11	
B4-ILUMINAÇÃO PÚBLICA:			
B4a - Rede de Distribuição		70,13	
B4b - Bulbo da Lâmpada		76,97	
B4c - Nível de IP acima do Padrão		114,04	

TARIFA HORO-SAZONAL AZUL		QUADRO B	
SEGMENTO HORÁRIO	DEMANDA (R\$/kW)		
SUBGRUPO	PONTA	FORA DE PONTA	
A1 (230 kV ou mais)	7,73	1,62	
A2 (88 a 138 kV)	8,33	1,92	
A3 (69 kV)	11,18	3,05	
A3a (30 a 44 kV)	13,05	4,36	
A4 (2,3 a 25 kV)	13,54	4,52	
AS (Subterrâneo)	14,16	6,93	

TARIFA HORO-SAZONAL AZUL		QUADRO C			
SEGMENTO SAZONAL	SUBGRUPO	CONSUMO (R\$/MWh)			
		PONTA		FORA DE PONTA	
		SECA	ÚMIDA	SECA	ÚMIDA
A1		44,12	38,59	31,21	26,53
A2		46,75	43,62	33,49	30,73
A3		52,97	46,97	36,49	31,50
A3a		85,65	79,29	40,74	36,00
A4		88,81	82,19	42,22	37,31
AS (Sub)		92,95	86,01	44,19	39,05

CELPE	TARIFA DE ULTRAPASSAGEM - HORO-SAZONAL AZUL		
	SEGMENTO HORO-SAZONAL SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW) PONTA SECA OU ÚMIDA	FORA DE PONTA SECA OU ÚMIDA
A1 (230 kV ou mais)		28,73	6,02
A2 (88 a 138 kV)		30,85	7,04
A3 (69 kV)		41,45	11,32
A3a (30 a 44 kV)		43,94	14,65
A4 (2,3 a 25 kV)		40,63	13,54
AS (Subterrâneo)		42,52	20,75

TARIFA HORO-SAZONAL VERDE		QUADRO E
SEGMENTO HORO-SAZONAL SUBGRUPO		DEMANDA (R\$/kW)
A3a (30 kV a 44 kV)		4,36
A4 (2,3 kV a 25 kV)		4,52
AS (Subterrâneo)		6,93

SEGMENTO HORO- SAZONAL SUBGRUPO	TARIFA HORO-SAZONAL VERDE			
	CONSUMO (R\$/MWh)		CONSUMO (R\$/MWh)	
	SECA	ÚMIDA	SECA	ÚMIDA
A3a	387,65	381,28	40,74	36,00
A4	401,89	395,30	42,22	37,31
AS (Sub)	420,57	413,68	44,19	39,05

TARIFA DE ULTRAPASSAGEM - HORO-SAZONAL VERDE		QUADRO G
SEGMENTO HORO-SAZONAL SUBGRUPO		DEMANDA (R\$/kW) PERÍODO SECO OU ÚMIDO
A3a (30 a 44 kV)		14,65
A4 (2,3 a 25 kV)		13,54
AS (Subterrâneo)		20,75

TARIFA DE ETST		QUADRO H
SEGMENTO HORO-SAZONAL SUBGRUPO		CONSUMO (R\$/MWh)
A1 e A2		11,42
A3		12,93
A3a		13,65
A4 e AS		13,33

TARIFA DE EMERGÊNCIA - AUTOPRODUTOR			QUADRO I
SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW.ANO)	CONSUMO (R\$/MWh)	
A2 (88 a 138 kV) HORO-SAZONAL AZUL	31,69	139,12	
A3 (69 kV) HORO-SAZONAL AZUL	32,47	195,54	
A3a (30 a 44 kV) HORO-SAZONAL AZUL	36,78	204,77	
A3a (30 a 44 kV) HORO-SAZONAL VERDE	9,20	204,77	
A4 (2,3 a 25 kV) HORO-SAZONAL AZUL	34,03	189,33	
A4 (2,3 a 25 kV) HORO-SAZONAL VERDE	8,51	189,33	

DESCONTOS PERCENTUAIS			QUADRO J
UNIDADE CONSUMIDORA	DEMANDA	CONSUMO	
RURAL - GRUPO A	10,00	10,00	
COOPERATIVAS - GRUPO A	50,00	50,00	
ÁGUA, ESGOTO E SANEAMENTO - GRUPO A	15,00	15,00	
ÁGUA, ESGOTO E SANEAMENTO - GRUPO B	-	15,00	

TARIFA EM R\$/Ah				QUADRO K
RESIDENCIAL BAIXA RENDA				
Consumo mensal até 136 Ah				0,010832
Consumo mensal de 137 a 341 Ah				0,017134
SUPRIDOR: CELPE				
SUPRIDO: CEPISA; SAELPA; CEAL; COELBA.				
TENSÃO	MODALIDADE	DEMANDA	ENERGIA	
	E			
kV		R\$/kW	R\$/MWh	
>= 69		6,59	21,96	
< 69		7,26	23,07	

ANEXO III

QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA

I - INTRODUÇÃO

A Lei nº 8987, de 13/02/1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão dos serviços públicos, em seu Art. 6º define que “toda a concessão ou permissão pressupõe a prestação de **serviço adequado** ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato”. Define, ainda, no § 1º, deste mesmo Art., **serviço adequado** como sendo “o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas”.

A Lei nº 9.074, de 07/07/95, que estabelece normas para outorga e prorrogação das concessões e permissões de serviços públicos, estabelece no § 1º, do Art.25: " Os contratos de concessão e permissão conterão, além do estabelecido na legislação em vigor, cláusulas relativas a requisitos mínimos de desempenho técnico da concessionária ou permissionária, bem assim, sua aferição pela fiscalização através de índices apropriados. O § 2º do mesmo artigo cita: " No contrato de concessão ou permissão, as cláusulas relativas à qualidade técnica, referidas no parágrafo anterior, serão vinculadas a penalidades progressivas, que guardarão proporcionalidade com o prejuízo efetivo ou potencial causado ao mercado."

A qualidade dos serviços de energia elétrica, manifestada nas referidas Leis, será supervisionada por meio de indicadores que a expressem em termos de valores associados a grupos de consumidores, bem como por valores individuais, que representem a qualidade oferecida a determinado consumidor.

Na sistemática de supervisão da qualidade serão contemplados enfoques sobre: a continuidade do fornecimento, a qualidade do atendimento comercial (aspectos do relacionamento do consumidor com a área comercial da Concessionária), conformidade (aspectos relacionados à tensão de fornecimento), as perdas de energia elétrica, a satisfação do consumidor e a segurança dos serviços prestados.

Os indicadores de qualidade serão obtidos segundo procedimentos descritos neste ANEXO, baseados em atividades rotineiras, a maioria já existentes na Concessionária.

Considerando o período de vigência deste Contrato e a necessidade de adequação dos padrões e indicadores definidos neste ANEXO, buscando atender aos requisitos de qualidade crescente demandados pela sociedade, a Concessionária se compromete a acatar qualquer alteração, através de norma de caráter geral,

estabelecida pela ANEEL para estes indicadores ou outros que venham a ser implantados com seus respectivos padrões.

Assim, os critérios, indicadores, padrões e fórmulas definidores da qualidade da prestação dos serviços e penalidades pelo seu descumprimento, constantes deste ANEXO, poderão ser objeto de alteração, a qualquer tempo, a critério da ANEEL, conforme previsto no Contrato.

II – SISTEMA DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES

A Concessionária deverá dispor de sistemas ou mecanismos de atendimento adequados que garantam ao consumidor final acesso a esta, para apresentar suas reclamações quanto a problemas relacionados ao fornecimento de energia elétrica, sem prejuízo do emprego de outras formas de monitoramento automático da rede, a critério da Concessionária.

Para que o atendimento seja considerado adequado, a Concessionária deverá dispor de, no mínimo, serviços de atendimento telefônico gratuito e disponível vinte e quatro horas por dia, todos os dias, nos casos de atendimento emergencial, acessível de qualquer localidade de sua área de concessão, e com número de linhas compatível com a demanda de serviços prestados. Este atendimento pode ser regionalizado.

No caso de atendimento comercial deverão ser respeitadas as condições anteriores, excetuando-se o atendimento em horário noturno, sábados, domingos e feriados.

A implantação deste sistema de atendimento telefônico deverá ser efetuada de forma progressiva, de tal forma a cobrir os grandes centros da Concessionária num período de 6 (seis) meses, após a assinatura deste Contrato, e as demais áreas até 30 (trinta) meses, respeitadas as condições técnicas dos serviços telefônicos locais.

A partir do contato do consumidor com a Concessionária, por meio deste serviço ou qualquer outro complementar disponível, configura-se um pedido de atendimento que se desdobrará em intervenções na rede elétrica ou outro tipo qualquer de atendimento. Estas solicitações deverão ser registradas em formulários próprios, terão seus tempos acompanhados pela Concessionária e informados à ANEEL, na forma prevista para os diversos indicadores estabelecidos neste ANEXO.

Este acompanhamento, que estará sujeito à auditoria da ANEEL, deverá ter procedimentos descritos em documentos e normas internas da Concessionária e deverá ser informatizado num prazo máximo de 12 (doze) meses.

III – TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES

Visando um perfeito entendimento deste ANEXO, é adotada a seguinte terminologia:

DEC - Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora

Exprime o intervalo de tempo que, em média, em cada unidade consumidora do conjunto considerado ocorreu descontinuidade da distribuição de energia elétrica no período de apuração.

FEC - Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora

Exprime o número de interrupções ocorridas, em média, em cada unidade consumidora do conjunto considerado no período de apuração.

DIC - Duração de Interrupção por Unidade Consumidora

Exprime o intervalo de tempo que cada unidade consumidora ocorreu descontinuidade da distribuição de energia elétrica no período de apuração.

FIC - Frequência de Interrupção por Unidade Consumidora

Exprime o número de interrupções ocorridas em que cada unidade consumidora no período de apuração.

Ocorrência

É uma anomalia no sistema elétrico que gera uma ação corretiva da Concessionária.

TMA - Tempo Médio de Atendimento

Trata-se do quociente entre a somatória dos tempos transcorridos desde o recebimento da reclamação até o restabelecimento do fornecimento, ou do término do atendimento, nos casos onde não houve interrupção de fornecimento, e o número de ocorrências no período de apuração.

Indicador

É uma representação quantificável do desempenho de um sistema físico, utilizada para a mensuração da continuidade apurada e análise comparativa com os padrões estabelecidos.

Padrão

É o valor limite de um indicador de continuidade aprovado pela ANEEL e utilizado para a análise comparativa com os indicadores de continuidade apurados.

Conjunto de Unidades Consumidoras

Qualquer agrupamento de unidades consumidoras, global ou parcial, de uma mesma área de concessão de distribuição, definido pela Concessionária ou Permissionária e aprovado pela ANEEL.

Nível de Tensão

É o valor da tensão eficaz medida em regime permanente de funcionamento do sistema.

Interrupção

É a descontinuidade do neutro ou da tensão disponível em qualquer uma das fases de um circuito elétrico que atende a unidade consumidora.

Restabelecimento da continuidade da Distribuição de Energia Elétrica

É o retorno do neutro e da tensão disponível em todas as fases, com permanência mínima de tempo igual a 1 minuto, no ponto de entrega de energia elétrica da unidade consumidora.

IV – INFORMAÇÕES MÍNIMAS AOS CONSUMIDORES

DEC , FEC, DIC e FIC

A Concessionária deverá informar, na fatura de energia de cada consumidor, os índices de continuidade, em obediência às disposições estabelecidas em resolução específica da ANEEL.

Padrões técnicos

A Concessionária deverá disponibilizar para seus consumidores todos os padrões técnicos por esta adotados e que devam ser cumpridos pelo consumidor, podendo para isto utilizar-se de meios eletrônicos, observando que estas informações deverão ser fornecidas, em manuais impressos, quando solicitadas, e a preço acessível aos consumidores.

Tempo previsto para serviços

Para qualquer solicitação de serviço ou reclamação de consumidor a Concessionária deverá informar ao demandante o prazo previsto para verificação e/ou atendimento ao pedido, excetuando-se os casos de emergência.

Estes prazos deverão ser compatíveis com a Legislação existente.

V – ABRANGÊNCIA

Os indicadores e padrões aqui descritos deverão ser aplicados a todas as localidades atendidas pela Concessionária, independente do tipo de fornecimento, se através do sistema interligado ou de sistema isolado.

No caso específico de unidades consumidoras atendidas por sistemas isolados ou situadas em áreas rurais, os indicadores deverão ser acompanhados, a partir de

01/01/2000, com vistas ao estabelecimento de padrões específicos a partir de 01/01/2001.

Particularmente para os indicadores DEC, FEC, DIC, FIC e TMA, os mesmos deverão ser apurados em todas as localidades atendidas pela Concessionária, independente da forma de fornecimento.

VI – INDICADORES A SEREM CONTROLADOS OU ACOMPANHADOS E PENALIDADES APLICÁVEIS

Os seguintes indicadores serão controlados e estarão sujeitos à penalidades quando da transgressão dos padrões estabelecidos: DEC, FEC, DIC, FIC, TMA, Indicadores Comerciais e Níveis de Tensão.

Os indicadores a serem acompanhados e que não estarão sujeitos a penalidades serão: Pesquisa de Opinião , Segurança e Perdas de Energia Elétrica.

O controle e acompanhamento da qualidade, os procedimentos para coleta, apuração e envio de dados dos indicadores à ANEEL, bem como o tratamento das penalidades a que estará sujeita a Concessionária, serão aqueles definidos em legislação específica da ANEEL e neste Anexo.

VII – OBRIGAÇÕES ADICIONAIS DA CONCESSIONÁRIA

A Concessionária deverá cumprir as seguintes obrigações adicionais visando complementar os requisitos de qualidade na prestação de serviços:

- Deixar disponível cópias da Legislação específica e deste ANEXO III do Contrato de Concessão relativos à qualidade do fornecimento de energia elétrica, em todos os postos de atendimento público.
- Deixar disponível cópias do Contrato de Concessão em áreas específicas da Empresa, particularmente naquelas que tratam dos indicadores aqui relacionados.
- Realizar todas as ligações novas, obrigatoriamente, com a instalação de medição, excluindo-se casos previstos em Legislação específica.
- Fornecer ao consumidor, quando do pedido de serviços à Concessionária, protocolo com os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados, excetuando-se os casos de emergência.
- Informar verbalmente ao consumidor, quando o pedido de serviços for realizado via atendimento telefônico, sobre os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados, além de identificação do atendente e número do protocolo de atendimento, excetuando-se os casos de emergência.

- Manter o registro de reclamações dos consumidores à disposição dos interessados.

APÊNDICE 1

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DE DADOS DOS INDICADORES DEC E FEC

Estes procedimentos deverão respeitar as disposições estabelecidas em resolução específica da ANEEL.

PADRÕES DE DEC E FEC

Os padrões a serem observados pela Concessionária deverão obedecer a um critério de evolução na melhoria dos indicadores, tendo como referência os valores históricos verificados.

Os padrões fixados para o ano 2000 para cada conjunto de unidades consumidoras da Concessionária, estão apresentados nas tabelas, ao final deste Apêndice, com limites de DEC e FEC por conjunto de unidades consumidoras.

Os padrões de DEC e FEC para os outros anos deverão ser estabelecidos em conformidade com resolução específica da ANEEL.

PADRÕES DE DEC e FEC POR CONJUNTO – ANO 2000		
CONJUNTOS	DEC	FEC
ABREU E LIMA	28,00	35,00
AFOGADOS DA INGAZEIRA	38,00	45,00
AFRÂNIO	120,00	90,00
AGRESTINA	42,00	42,00
ÁGUA PRETA	49,00	49,00
ÁGUAS BELAS	50,00	60,00
ALAGOINHA	49,00	49,00
ALIANÇA	49,00	49,00
ALTINHO	49,00	49,00
AMARAJI	49,00	49,00
ANGELIM	70,00	70,0
ARAÇOIBABA	49,00	49,00
ARARIPINA	50,00	60,00
ARCOVERDE	28,00	35,00
BARRA DE GUABIRABA	49,00	49,00
BARREIROS	50,00	60,00
BELÉM DE MARIA	70,00	70,00
BELÉM DO SÃO FRANCISCO	49,00	49,00
BELO JARDIM	70,00	70,00
BETÂNIA	84,00	63,00
BEZERROS	35,00	42,00
BODOCÓ	49,00	49,00
BOM CONSELHO	50,00	60,00
BOM JARDIM	70,00	70,00
BONITO	70,00	70,00
BREJÃO	84,00	63,00
BREJINHO	84,00	63,00
BREJO DA MADRE DE DEUS	49,00	49,00
BUENOS AIRES	49,00	49,00
BUIQUE	49,00	49,00
CABO DE SANTO AGOSTINHO	30,00	38,00
CABROBÓ	49,00	49,00
CACHOEIRINHA	49,00	49,00
CAETÉS	49,00	49,00
CALCADO	49,00	49,00
CALUMBI	84,00	63,00
CAMARAGIBE	32,00	40,00
CAMOCIM DE SÃO FELIX	49,00	49,00
CAMUTANGA	49,00	49,00
CANHOTINHO	70,00	70,00
CAPOEIRAS	49,00	49,00
CARNAÍBA	49,00	49,00
CARNAUBEIRA DA PENHA	84,00	63,00

PADRÕES DE DEC e FEC POR CONJUNTO – ANO 2000		
CONJUNTOS	DEC	FEC
CARPINA	35,00	42,00
CARUARU	24,00	36,00
CASINHAS	120,00	90,00
CATENDE	50,00	60,00
CEDRO	49,00	49,00
CHÃ DE ALEGRIA	49,00	49,00
CHÃ GRANDE	49,00	49,00
CONDADO	42,00	42,00
CORRENTES	70,00	70,00
CORTES	49,00	49,00
CUMARU	70,00	70,00
CUPIRA	70,00	70,00
CUSTÓDIA	49,00	49,00
DISTRITO METROP.CENTRO	24,00	36,00
DISTRITO METROP.NORTE	24,00	36,00
DISTRITO METROP.SUL	24,00	36,00
DORMENTES	70,00	70,00
ESCADA	35,00	42,00
EXU	70,00	70,00
FEIRA NOVA	70,00	70,00
FERREIROS	49,00	49,00
FLORES	49,00	49,00
FLORESTA	49,00	49,00
FREI MIGUELINO	84,00	63,00
GAIBU	49,00	49,00
GAMELEIRA	49,00	49,00
GARANHUNS	28,00	35,00
GLÓRIA DE GOITÁ	70,00	70,00
GOIANA	35,00	42,00
GRANITO	70,00	70,00
GRAVATÁ	28,00	35,00
IATI	70,00	70,00
IBIMIRIM	49,00	49,00
IBIRAJUBA	49,00	49,00
IGARASSU	28,00	35,00
IGUARACI	49,00	49,00
INAJÁ	49,00	49,00
INGAZEIRA	84,00	63,00
IPOJUCA	35,00	42,00
IPUBI	49,00	49,00
ITACURUBA	84,00	63,00
ITAÍBA	70,00	70,00
ITAMARACÁ	28,00	35,00
ITAMBÉ	49,00	49,00
ITAPETIM	49,00	49,00

PADRÕES DE DEC e FEC POR CONJUNTO – ANO 2000		
CONJUNTOS	DEC	FEC
ITAPISSUMA	49,00	49,00
ITAQUITINGA	49,00	49,00
JABOATÃO DOS GUARARAPES	28,00	35,00
JAQUEIRA	70,00	70,00
JATAÚBA	49,00	49,00
JATOBÁ	49,00	49,00
JOÃO ALFREDO	70,00	70,00
JOAQUIM NABUCO	49,00	49,00
JUCATI	49,00	49,00
JUPI	49,00	49,00
JUREMA	49,00	49,00
LAGOA DE ITAENGA	49,00	49,00
LAGOA DO CARRO	49,00	49,00
LAGOA DOS GATOS	70,00	70,00
LAGOA DO OURO	70,00	70,00
LAGOA GRANDE	70,00	70,00
LAJEDO	35,00	42,00
LIMOEIRO	50,00	60,00
MACAPARANA	49,00	49,00
MACHADOS	70,00	70,00
MANARI	120,00	90,00
MARAIAL	70,00	70,00
MIRANDIBA	49,00	49,00
MOREILÂNDIA	70,00	70,00
MORENO	35,00	42,00
NAZARÉ DA MATA	35,00	42,00
OROBÓ	70,00	70,00
OROCÓ	49,00	49,00
OURICURI	50,00	60,00
PALMARES	35,00	42,00
PALMEIRINHA	70,00	70,00
PANELAS	70,00	70,00
PARANATAMA	84,00	63,00
PARNAMIRIM	49,00	49,00
PASSIRA	70,00	70,00
PAUDALHO	35,00	42,00
PAULISTA	24,00	36,00
PEDRA	49,00	49,00
PESQUEIRA	35,00	42,00
PETROLÂNDIA	49,00	49,00
PETROLINA	40,00	50,00
POÇÃO	49,00	49,00
POMBOS	49,00	49,00
PONTE DOS CARVALHOS	35,00	42,00
PORTO DE GALINHAS	49,00	49,00

PADRÕES DE DEC e FEC POR CONJUNTO – ANO 2000		
CONJUNTOS	DEC	FEC
PRIMAVERA	49,00	49,00
QUIPAPA	70,00	70,00
QUIXABÁ	84,00	63,00
RIACHO DAS ALMAS	49,00	49,00
RIBEIRÃO	49,00	49,00
RIO FORMOSO	70,00	70,00
SAIRÉ	49,00	49,00
SALGADINHO	120,00	90,00
SALGUEIRO	35,00	42,00
SALOÁ	70,00	70,00
SANHARÓ	70,00	70,00
SANTA CRUZ	70,00	70,00
SANTA CRUZ CAPIBARIBE	28,00	35,00
SANTA CRUZ DA BAIXA VERDE	49,00	49,00
SANTA FILOMENA	120,00	90,00
SANTA MARIA DA BOA VISTA	49,00	49,00
SANTA MARIA DO CAMBUCÁ	49,00	49,00
SANTA TEREZINHA	49,00	49,00
SÃO BENEDITO DO SUL	70,00	70,00
SÃO BENTO DO UMA	35,00	42,00
SÃO CAETANO	35,00	42,00
SÃO JOÃO	70,00	70,00
SÃO JOAQUIM DO MONTE	49,00	49,00
SÃO JOSÉ DA COROA GRANDE	49,00	49,00
SÃO JOSÉ DO BELMONTE	49,00	49,00
SÃO JOSÉ DO EGITO	35,00	42,00
SÃO LOURENÇO DA MATA	40,00	50,00
SÃO VICENTE FERRER	49,00	49,00
SERINHAÉM	70,00	70,00
SERRA TALHADA	35,00	42,00
SERRITA	49,00	49,00
SERTÂNIA	49,00	49,00
SOLIDÃO	84,00	63,00
SURUBIM	50,00	60,00
TABIRA	35,00	42,00
TACAIMBÓ	70,00	70,00
TACARATU	49,00	49,00
TAGUARITINGA DO NORTE	49,00	49,00
TAMANDARÉ	35,00	42,00
TEREZINHA	84,00	63,00
TERRA NOVA	49,00	49,00
TIMBAÚBA	35,00	42,00
TORITAMA	35,00	42,00
TRACUNHAÉM	49,00	49,00
TRINDADE	70,00	70,00

PADRÕES DE DEC e FEC POR CONJUNTO – ANO 2000		
CONJUNTOS	DEC	FEC
TRIUNFO	49,00	49,00
TUPANATINGA	49,00	49,00
TUPARETAMA	49,00	49,00
VENTUROSA	49,00	49,00
VERDEJANTE	49,00	49,00
VERTENTES	49,00	49,00
VERTENTES DO LÉRIO	120,00	90,00
VICÊNCIA	49,00	49,00
VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	28,00	35,00
XEXEU	49,00	49,00

APÊNDICE 2

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DE DADOS DOS INDICADORES DIC E FIC

Os indicadores DIC e FIC previstos neste apêndice são os estabelecidos em Resolução específica.

Sua apuração será realizada por reclamações do próprio consumidor, ou quando solicitados pela ANEEL, ou mediante auditoria específica.

PADRÕES DE DIC E FIC

Os padrões a serem observados quanto às interrupções no fornecimento de energia elétrica a cada unidade consumidora deverão ser àqueles estabelecidos em Resolução específica.

APÊNDICE 3

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DE DADOS DO INDICADOR TMA

A partir da assinatura do Contrato, o acompanhamento deste indicador deverá ser realizado na forma e condições estabelecidas neste Apêndice.

PROCEDIMENTOS PARA A COLETA DE DADOS

Agregação

O indicador TMA deverá ser calculado para cada conjunto da área de Concessão, para cada agrupamento da Concessão, quando for o caso, e para a Concessionária como um todo.

Período de apuração do indicador TMA

O período de apuração será mensal, trimestral e anual, de acordo com o calendário civil.

Processo de coleta

A coleta de dados para o cálculo do indicador TMA deve considerar todas as ocorrências detectadas pela área de atendimento como reclamações dos consumidores, mesmo aquelas decorrentes de reclamações de natureza improcedente, tais como: defeito interno nas instalações dos consumidores, endereço da reclamação não localizado pelas equipes de emergência, prédio fechado etc.

Não deverão ser considerados na apuração deste indicador os deslocamentos de equipes, mesmo se realizados por turmas de emergência, para:

- a) Atendimento de ocorrência em redes de iluminação pública;
- b) Deslocamentos para corte e religação de consumidores;
- c) Deslocamentos para serviços de caráter comercial (reclamação de consumo elevado, substituição de medidores, etc.).

Registro das ocorrências

É o registro do tempo de atendimento para cada ocorrência no sistema.

PROCEDIMENTOS PARA A APURAÇÃO DE TMA

A apuração do indicador TMA deverá ser efetuada obedecendo a seguinte fórmula:

$$TMA = \frac{\sum_{i=1}^n ta(i)}{n}$$

Sendo:

TMA = Tempo Médio de Atendimento, em minutos e centésimos de minutos;

$ta(i)$ = Tempo de atendimento de cada ocorrência em minutos;

n = Número de ocorrências em cada conjunto de consumidores ou agrupamento de concessão, quando for o caso, ou da Concessionária como um todo, no período de observação.

Após a apuração, os dados de TMA, para cada tipo de agregação e período de observação, deverão ser organizados segundo a tabela a seguir.

Faixas	Intervalo de tempo (minutos)	Nº de ocorrências
1	0 – 30	
2	30 – 60	
3	60 – 90	
4	90 – 120	
5	120 – 150	
6	150 – 180	
7	180 – 210	
8	210 – 240	
9	240 - 270	
10	270 – 300	
11	300 - 480	
12	480 - 720	
13	> 720	

PROCEDIMENTOS PARA O ENVIO DE DADOS DO INDICADOR TMA À ANEEL

Os dados deverão ser enviados à ANEEL, ou a quem desta receber delegação expressa, nos mesmos períodos estabelecidos para os indicadores anteriores.

A forma e os meios de envio desses dados serão estabelecidos pela ANEEL.

ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO DO INDICADOR TMA

Etapa I - A partir da assinatura do Contrato à 31/12/2000.

Período de coleta de dados e formulação dos padrões pela ANEEL.

Na formulação dos padrões serão considerados os dados da Concessionária e os padrões regionais.

Etapa II - A partir de 01/01/2001

Nesta etapa, este indicador será controlado em relação aos padrões estabelecidos pela ANEEL, para os conjuntos de consumidores, agrupamento de concessão, quando for o caso, e Concessionária como um todo, estando sujeito às penalidades pela sua transgressão, conforme estabelecido no Apêndice 9 deste ANEXO.

APÊNDICE 4

INDICADORES E PADRÕES DE ATENDIMENTO COMERCIAIS

Serão utilizados os indicadores individuais de qualidade do atendimento comercial, para consumidores atendidos em tensão de distribuição, conforme a Portaria nº 466 de 12/11/1997 - "Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica" e os padrões estabelecidos na tabela abaixo.

Indicador Descrição	Padrões		
	1999 e 2000	2001 e 2002	2003
1. Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em tensão primária, excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, de necessidade de reforma ou ampliação da rede ou de inadequação das instalações do consumidor aos padrões técnicos da CONCESSIONÁRIA.	15 dias úteis	12 dias úteis	10 dias úteis
2. Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em baixa tensão, incluindo a vistoria que a aprova e excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, de necessidade de reforma ou ampliação da rede, ou de inadequação das instalações do consumidor aos padrões técnicos da CONCESSIONÁRIA.	5 dias úteis	4 dias úteis	2 dias úteis
3. Prazo máximo para o atendimento a pedidos de religação, após cessado o motivo da suspensão do fornecimento e pagos os débitos, prejuízos, taxas, multas e acréscimos incidentes.	48 horas	24 horas	24 horas
4. Prazo máximo para a comunicação dos resultados dos estudos, orçamentos, projetos e do prazo para início e conclusão das obras de distribuição em tensão secundária, necessárias ao atendimento dos pedidos de ligação não cobertos no item 2.	30 dias úteis	25 dias úteis	20 dias úteis
5. Prazo máximo para a comunicação dos resultados dos estudos, orçamentos, projetos e do prazo para início e conclusão das obras de distribuição em tensão primária, necessárias ao atendimento dos pedidos de ligação não cobertos no item 1.	45 dias úteis	30 dias úteis	25 dias úteis
6. Prazo máximo para o início das obras referentes ao item anterior, após satisfeitas, pelo interessado, as condições gerais de fornecimento.	45 dias úteis	30 dias úteis	25 dias úteis
7. Prazo máximo para o pagamento, ao consumidor, de valores referentes a indenização por danos em aparelhos elétricos provocados por problemas na rede da CONCESSIONÁRIA, comprovados por análise técnica.	30 dias úteis	20 dias úteis	15 dias úteis
8. Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em	Faturamento	15 dias	10 dias

Indicador	Padrões		
Descrição	1999 e 2000	2001 e 2002	2003
cobranças a maior do cliente.	subse- qüente	úteis	úteis
9. Prazo máximo para a religação de unidades consumidoras que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de energia elétrica, sem ônus para o consumidor.	4 horas	3 horas	3 horas

CORTE INDEVIDO DE UNIDADES CONSUMIDORAS

Nos casos específicos de corte indevido de unidades consumidoras, a Concessionária estará sujeita ao pagamento de multas a favor do consumidor afetado.

O consumidor não terá direito à multa caso efetue o pagamento da fatura de energia elétrica após o 5º (quinto) dia do prazo de vencimento do reaviso.

Para o cálculo do valor da multa será considerado o tempo decorrido desde o horário do início do corte de energia elétrica na unidade consumidora até o seu completo restabelecimento, de acordo com a seguinte fórmula:

$$PENALIDADE(R\$) = \left(\frac{F}{730} \right) \times T \times 100$$

Onde:

F → Média dos valores faturados de energia elétrica nos últimos 03 (três) meses da unidade consumidora;

T → Duração total do corte (horas). Tempo compreendido entre o início do corte de energia elétrica na unidade consumidora e o seu total restabelecimento.

O valor da Penalidade ficará limitado a 10 (dez) vezes ao valor médio da fatura de energia elétrica da unidade consumidora verificada nos últimos três meses.

REGISTRO DOS INDICADORES DE ATENDIMENTO COMERCIAIS

Todo o processo de atendimento aos consumidores deve estar registrado em documentos da Concessionária e deve garantir a fidelidade, a precisão e disponibilização de dados para a auditoria, pela ANEEL.

Cada solicitação dos consumidores deverá compor um processo individualizado, com registro de dados mínimos que permitam identificar claramente o solicitante e os tempos envolvidos em suas soluções. Esta contagem de tempo deverá ser feita com base diária ou horária, conforme a unidade estabelecida para o correspondente indicador.

OBSERVAÇÃO GERAL

Para a apuração dos tempos aqui previstos não deverão ser considerados os atrasos decorrentes de providências de responsabilidade do consumidor.

APÊNDICE 5

NÍVEIS DE TENSÃO

A tensão no ponto de entrega das unidades consumidoras será supervisionada por meio de auditorias no sistema de distribuição e do atendimento às reclamações de consumidores, implicando processo de medição direta cujos critérios estão apresentados abaixo.

PROCEDIMENTOS PARA A VERIFICAÇÃO DAS TENSÕES

Casos de verificação dos níveis de tensão

As ocasiões em que a Concessionária deverá verificar os níveis de tensão individual de um consumidor são as seguintes:

- a) Sempre que houver uma solicitação, feita pela ANEEL, para verificação dos níveis de tensão no ponto de entrega de determinado consumidor;
- b) Sempre que houver uma solicitação, feita verbalmente ou por escrito pelo consumidor, para verificação dos níveis de tensão no correspondente ponto de entrega. A Concessionária deverá disponibilizar formulários específicos para este fim, com base no modelo apresentado no final deste Apêndice.

Nos dois casos, a Concessionária, num prazo mínimo de 48 horas antes do início da medição, deverá informar ao solicitante, para que o mesmo tenha a opção de acompanhá-la.

A Concessionária deve realizar a medição solicitada num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

Ponto de Medição

As medições de tensão deverão ser realizadas preferencialmente no ponto de entrega de energia elétrica da unidade consumidora.

Modo de Medição

A medição de tensão deverá ser efetuada por um período de 03 (três) dias no 1º ano a partir da assinatura do contrato, 05 (cinco) dias no 2º ano, e a partir do 3º ano por um período mínimo de 07 (sete) dias, através de aparelhos registradores, com memória de massa, e com valores integralizados a cada 1 (um) minuto.

Havendo neutro na ligação do consumidor, deve ser realizada medição entre cada fase de ligação do consumidor e o neutro. Será considerada a medição da fase em que o resultado for mais desfavorável. Não havendo neutro, devem ser realizadas

medições com todas as combinações possíveis das fases existentes, sendo também considerado o resultado mais desfavorável.

Registro das medições de tensão

A Concessionária deverá organizar registros que indiquem, quanto às solicitações de verificação de tensão motivadas por reclamações de consumidores, os seguintes dados:

Data da solicitação;
Nome do consumidor ou razão social;
Ocorrências que determinaram a solicitação;
Resultado da verificação efetuada pelo Concessionário;
Data da informação do resultado ao consumidor;
Providências tomadas para correção da tensão, se for o caso;
Resultado da verificação efetuada após as providências de que trata o item anterior;
Data da informação ao consumidor do resultado da verificação de que trata o item anterior.

No final deste Apêndice encontra-se modelo de formulário para tal fim.

Adequação dos valores da tensão

Quando em procedimento de verificação de tensão forem constatados valores fora dos limites estabelecidos pela Portaria DNAEE 047/78, a Concessionária deverá adotar as providências que se fizerem necessárias para a correção da tensão, num prazo máximo de 90 (noventa) dias.

Nos casos constatados de níveis de tensão fora dos limites estabelecidos e que estejam provocando danos a terceiros, as providências deverão ser imediatas.

Resultados da Verificação dos Níveis de Tensão Individuais

Os resultados das medições deverão ser informados ao solicitante, com o fornecimento dos gráficos e/ou planilhas de dados emitidos pelo aparelho, se for manifestado interesse pelo mesmo.

Serão considerados fora de faixa os valores de tensão que excederem os limites adequados da Portaria DNAEE nº 047/78, em percentual do período de medição, observando-se os seguintes critérios e prazos:

1) Áreas não Rurais ou Localidades com número de consumidores superior a 1000:

a) Até 31/12/2000: 5% do período de medição.

a) A partir de 01/01/2001: 3% do período de medição.

b) A partir de 01/01/2002: 1% do período de medição.

2) Áreas Rurais ou Localidades com número de consumidores igual ou inferior a 1000:

- a) Até 31/12/2000: 10% do período de medição.
- b) A partir de 01/01/2001: 7% do período de medição.
- c) A partir de 01/01/2002: 5% do período de medição.
- d) A partir de 01/01/2003 em diante: 3% do período de medição.

Nos casos acima, deverão ser respeitadas as condições para adoção dos limites precários estabelecidas no item b do § 4º do art. 1º da Portaria DNAEE nº 047/78.

Quando em procedimento de verificação de tensão, por solicitação do consumidor, forem constatados valores dentro dos limites adequados, a concessionária pode cobrar do solicitante, o custo do serviço, de acordo com o que for estabelecido pela legislação específica.

Para efeito da aplicação de penalidades, de acordo com a fórmula de cálculo constante do Apêndice 9, este valor de ultrapassagem, em tempo, dos valores excedidos, será considerado como V_v (valor verificado do indicador), enquanto que o limite de tempo concedido, em percentual dos valores admissíveis será considerado como V_p (valor padrão do indicador). Ou seja, a tensão não pode permanecer mais do que o limite de tempo concedido, em percentual, do tempo total da medição fora dos valores admissíveis.

Os resultados da medição de tensão na unidade consumidora, com violação dos limites adequados admissíveis pela legislação, serão considerados permanentes, para efeito de aplicação de penalidades, enquanto não for regularizado o nível de tensão e comprovada a normalização por nova medição de tensão, com o mesmo período da medição anteriormente efetuada. Se no prazo de 30(trinta) dias estabelecido no item II do art.2º da Portaria DNAEE nº 047/78 a concessionária regularizar os níveis de tensão devidamente comprovados por novo registro, não será aplicável penalidade.

PROCEDIMENTOS PARA VERIFICAÇÃO DAS TENSÕES PARA ATENDIMENTO À AUDITORIA DA ANEEL

Formação da Amostra

A partir da assinatura do Contrato e até 31/12/2001, a Concessionária participará de projetos piloto para definição de amostra e medições experimentais de tensões em sua rede de distribuição, sob a orientação da ANEEL ou de entidades conveniadas.

Durante este período, a Concessionária deverá definir procedimentos internos, preparar banco de dados dos registros, e o que for necessário para se adequar às condições deste Apêndice.

PADRÕES DE QUALIDADE

Os padrões referentes aos níveis de tensão, tanto na tensão primária quanto na tensão secundária de distribuição, serão aqueles já estabelecidos pelas Portarias DNAEE n^{os} 047/78 e 04/89.

Modelo de Formulário para Registro de Pedido de Verificação de Tensão

Nome ou logotipo da Concessionária	PEDIDO DE VERIFICAÇÃO DE TENSÃO	(Localidade)	(Nº)
		Data: / /	

CONSUMIDOR

Nome (ou Razão Social):		Código:	
Endereço:			
		Tel. Contato:	
Tipo de reclamação	Escrita <input type="checkbox"/>	Verbal <input type="checkbox"/>	Telefone <input type="checkbox"/>
Descrição da ocorrência:			
Nome do atendente:		Visto Consumidor:	

REFERÊNCIAS

BT <input type="checkbox"/>	Tensão de fornecimento: V	Número de fases:	Faixa adequada		Faixa precária	
AT <input type="checkbox"/>	Tap do transformador: V		Máxima	Mínima	Máxima	Mínima
Referência cadastral:						

VERIFICAÇÃO PRELIMINAR

MEDIÇÃO

5. RESULTADO DA ANÁLISE

	Hora	Dia/Mês	Dia semana	Valores da Tensão		Hora	
Início				Máxima			
Fim				Mínima			

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR. ANÁLISE EFETUADA: preliminar de fornecimento

Verbal Telefone Carta Data(*): / /

(* Prazo de 5 dias a partir da reclamação do consumidor

7. RESUMO DAS PROVIDÊNCIAS E PROGRAMAÇÃO PROGRAMADO REALIZADO

MEDIÇÃO APÓS PROVIDÊNCIAS

9. OBSERVAÇÕES

	Hora	Dia/Mês	Dia semana	Valores da Tensão		Hora	
Início				Máxima			
Fim				Mínima			

10. INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Verbal Telefone Carta Data: / /

APÊNDICE 6

PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

PROCEDIMENTOS PARA A ELABORAÇÃO DA PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

A Concessionária deverá promover pesquisas de opinião pública na sua área de concessão, visando coletar dados referentes à satisfação do consumidor com relação aos seguintes parâmetros mínimos:

- ◆ continuidade do fornecimento da energia elétrica;
- ◆ qualidade do fornecimento (aspectos voltados à onda de tensão);
- ◆ qualidade do atendimento comercial;
- ◆ notificação sobre interrupções programadas;
- ◆ serviços prestados;
- ◆ qualidade da orientação quanto à segurança e uso da energia elétrica;
- ◆ qualidade da orientação sobre direitos e deveres dos consumidores;
- ◆ modicidade das tarifas;
- ◆ imagem da Concessionária.

A metodologia para a elaboração da pesquisa será de responsabilidade da Concessionária, devendo ser promovida, pelo menos, uma avaliação anual.

As avaliações dos três primeiros anos, serão utilizadas para a formação dos padrões a serem cumpridos pela Concessionária.

Os resultados obtidos, bem como a documentação da pesquisa, deverão ser disponibilizados pela Concessionária por 3 (três) anos, para consulta e auditoria da ANEEL.

Os resultados finais de cada pesquisa deverão ser enviados à ANEEL até 15 (quinze) dias da conclusão dos trabalhos.

Para todos os consumidores com carga igual ou superior a 3 MW, em qualquer nível de tensão e posto horário, a Concessionária deverá avaliar, adicionalmente, por meio de questionários específicos e individuais, as seguintes informações:

- ◆ Frequência e duração das interrupções menores que três minutos;
- ◆ Conformidade – Nível de tensão, variação de tensão, conteúdo harmônico, depressão de tensão (voltage sag);

Estes resultados não são passíveis de penalidade, servindo tão somente para complementar a avaliação qualitativa do desempenho empresarial.

APÊNDICE 7

PERDAS

PROCEDIMENTOS PARA O CONTROLE DAS PERDAS DE ENERGIA

A Concessionária deverá acompanhar, sistematicamente, os níveis de perdas elétricas nos vários segmentos do sistema elétrico, visando orientar seus investimentos para onde a redução destas perdas sejam economicamente viáveis.

Apuração das Perdas

Através do balanço de energia efetuado a partir das informações sobre a energia fornecida aos consumidores finais, energia adquirida da Concessionária supridora e energia gerada em usinas próprias, será determinado o percentual total de perdas elétricas da Concessionária.

Neste percentual de perdas estão incluídas as perdas técnicas acrescidas das perdas comerciais (fraudes de energia, consumidores sem medição, etc).

As Perdas Globais de Energia (técnicas + comerciais) deverão ser obtidas pela seguinte fórmula:

$$PG (\%) = \left(1 - \frac{CI + EV}{EC + EG} \right) \times 100$$

Sendo:

PG = Perdas totais de energia durante o período considerado, em %;

CI = Consumo Interno da Concessionária (MWh);

EV = Montante da energia medida vendida à outras Empresas e ao seu mercado próprio (MWh);

EC = Energia comprada (MWh);

EG = Energia de geração própria (MWh).

A partir da assinatura do Contrato, a Concessionária informará à ANEEL, mensalmente, até o 30º (trigésimo) dia do mês subsequente ao de apuração, as perdas globais, estimando as parcelas referentes às perdas técnicas e comerciais.

A metodologia de estimativa destas perdas técnicas e comerciais deverá ser informada à ANEEL, sendo que qualquer alteração desta deverá ser submetida a esta Agência, antes de sua implementação.

Utilização dos Dados Informados

Os valores obtidos poderão ser utilizados pela ANEEL como subsídio no processo de revisão contratual previsto, já que estas perdas elétricas são consideradas no cálculo das tarifas a serem aplicadas pela Concessionária.

APÊNDICE 8

SEGURANÇA

A Concessionária deverá manter acompanhamento dos seguintes indicadores de segurança de trabalho e de suas instalações:

- ◆ Taxa de frequência de acidentes do trabalho;
- ◆ Taxa de gravidade de acidentes do trabalho;
- ◆ Número de acidentes com terceiros, envolvendo a rede elétrica, e demais instalações da Concessionária;
- ◆ Total de indenizações pagas em decorrência de acidentes;
- ◆ Número de pedidos de indenização por queima de aparelhos e indenizações efetivamente pagas pela Concessionária.

Os dados referentes a estes indicadores só deverão ser enviados à ANEEL quando solicitados, devendo ser objeto de relatório de acompanhamento estatístico e estar disponíveis para auditoria da ANEEL, a qualquer tempo.

Estas informações servirão apenas como indicadores do grau de excelência dos serviços prestados, não implicando qualquer tipo de penalidade à Concessionária.

APÊNDICE 9

PENALIDADES

Quando transgredidos os padrões estabelecidos para indicadores controlados, DEC, FEC, DIC E FIC, serão aplicadas penalidades à Concessionária, de acordo com critérios e fórmulas estabelecidas em Resolução específica da ANEEL.

Quando transgredidos os padrões estabelecidos para indicadores controlados, Níveis de Tensão, padrões de atendimento Comercial e TMA serão aplicadas penalidades à Concessionária, considerando-se o seguinte critério:

Níveis de Tensão e Padrões de Atendimento Comerciais	Fato gerador:	Violação de padrão de qualidade que afete um único consumidor.
	Penalidade:	A Concessionária deverá pagar multa específica ao consumidor afetado, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da constatação da transgressão, podendo, a critério do consumidor, ser creditada em conta de fornecimento de energia elétrica futura.
TMA	Fato Gerador:	Violação de padrão de qualidade que afete um grupo de consumidores.
	Penalidade:	Quando se tratar de violação de padrão de qualidade de produto ou serviço, a Concessionária recolherá à UNIÃO multa específica conforme procedimentos definidos na Resolução ANNEEL nº 318, de 06/10/98, ou de suas eventuais atualizações.

No caso de transgressão de Níveis de Tensão e padrões comerciais deverá ser utilizada a seguinte fórmula:

Sendo:

$$Penalidade = \left(\frac{F}{730} \right) \times \left(\frac{V_v}{V_p} \right) \times 100$$

- Vv = Valor verificado do indicador;
Vp = Valor padrão do indicador;
F = Média dos valores faturados de energia nos últimos 03 (três) meses (da aplicação da multa), no caso de indicador individual, ou média do faturamento do conjunto de consumidores, no mesmo período, quando o indicador for coletivo.

Aplicação

A violação dos padrões técnicos e comerciais estabelecidos neste ANEXO sujeitam a Concessionária ao pagamento de multas, conforme aqui disposto e/ou em resolução específica da ANEEL, excluindo-se os referidos nos Apêndices 6, 7 e 8 (indicadores acompanhados).

Para sua efetiva aplicação, as seguintes abordagens deverão ser contempladas:

1. Para os Indicadores: Níveis de Tensão e Padrões Comerciais

A aplicação será imediata, em favor dos consumidores afetados, até o limite máximo correspondente a dez vezes o valor médio da fatura mensal do consumidor nos últimos doze meses, ou da fatura estimada, prevalecendo para aplicação os valores gerais que vierem a ser estabelecidos em Resolução específica.

2. Para os Indicadores: DEC, FEC, DIC e FIC

Deverão ser observados os critérios estabelecidos em Resolução específica da ANEEL.

Exemplos de aplicação de penalidades:

Exemplo 1 – Nível de Tensão

Dados de entrada:

Consumidor urbano:

- Período de medição = 7 dias (168 horas);

- A base de cálculo de aplicação de penalidade será mensal = 730 hs

$F \rightarrow$ (faturamento médio mensal dos últimos três meses da unidade consumidora) = R\$ 120,00;

$Vp = 7\%$ (tempo de ultrapassagem permitida) x 168 horas = 11,76 horas;

$Vv = \%$ do tempo, superior a 1%, que a tensão permaneceu fora dos limites

admissíveis.

$$V_v = 10\% \times 168 = 16,8 \text{ horas};$$

Aplicando-se a fórmula:

$$Penalidade(R\$) = \left(\frac{F}{730} \right) \times \left(\frac{V_v}{V_p} \right) \times 100$$

Penalidade = R\$ 23,48 a favor do consumidor.

Exemplo2 – Padrões Comerciais

Penalidade do Tipo 1

Dados de entrada:

Descrição	Padrão	Valor Verificado
1. Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em tensão primária, excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, de necessidade de reforma ou ampliação da rede ou de inadequação das instalações do consumidor aos padrões técnicos da CONCESSIONÁRIA.	15 dias úteis	20 dias úteis

- Faturamento Médio Estimado Mensal do Consumidor (R\$) = R\$ 10.000,00

Aplicando-se a fórmula:

$$Penalidade = \left(\frac{F}{730} \right) \times \left(\frac{V_v}{V_p} \right) \times 100$$

Penalidade = R\$ 1.826,48 a favor do Consumidor