

## EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS PARA O AUTO DE INFRAÇÃO Nº 0004/2019-AGR-SFE

### I - DA IDENTIFICAÇÃO

**Agente:** Enel Distribuição Goiás (EDG).

**Órgão Fiscalizador:** Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR).

**Termo de Notificação nº:** 0004/2019-AGR-SFE.

**Processo Administrativo Punitivo nº:** 201900029002561.

### II - DOS FATOS

1. A ação fiscalizadora ocorreu durante o período de 24 a 28 de junho de 2019, e teve como objetivo verificar a prestação de serviço adequado quanto à qualidade do atendimento comercial especificamente sobre os temas: Alteração de Titularidade, Atendimento ao Consumidor, Faturamento de Energia Elétrica, Devolução de Valores por Antecipação de Obras, e Cumprimento dos Prazos de Pedidos de Ligação prestados pela Enel Distribuição Goiás, com base no que dispõe a Resolução Normativa nº 414/2010, que estabelece “as disposições relativas às condições gerais de fornecimento de energia elétrica a serem observadas na prestação e utilização do serviço público de energia elétrica tanto pelas concessionárias e permissionárias quanto pelos consumidores”, além de outros dispositivos normativos pertinentes. Ressalta-se que a realização desta ação fiscalizadora foi motivada pela decisão da Diretoria da ANEEL, conforme consta no Ofício nº 253/2019-DIR/ANEEL, que encerrou o Plano de Resultados da Distribuidora.

2. Foram registradas seis constatações, 12 não conformidades, três determinações e uma recomendação. Todos esses registros constam do Relatório de Fiscalização RF-0002/2019-AGR-SFE, parte integrante do TN nº 0003/2019-AGR-SFE, emitido em 30/08/2019, e enviado por meio do Ofício 1227/2019-AGR, de 02 de setembro de 2019, e recepcionado pela Distribuidora em 04/09/2019.

3. Em 16/09/2019, por meio da Carta Enel GO 123-RB-2019 a Empresa solicitou prazo adicional de 15 dias para apresentar a manifestação ao TN nº 0003/2019-AGR-SFE. Por intermédio do Ofício nº 1295/2019-AGR, de 16/09/2019, a AGR prorrogou o prazo até a data de 04/10/2019.

4. A Distribuidora apresentou manifestação ao Termo de Notificação 0003/2019-AGR-SFE por meio da Carta Enel GO 140-RB-2019, protocolada nesta Agência em 04/10/2019.

### III - DA MOTIVAÇÃO

5. Antes de começarmos a análise da manifestação da Distribuidora para cada não conformidade, transcrevemos abaixo a manifestação geral que a mesma apresentou:

Senhor Presidente,

Tendo em vista o Termo de Notificação nº 0003/2018-AGR-SFE, emitido em 30 de agosto de 2019 por essa AGR (“TN”), consubstanciado no Relatório de Fiscalização nº 0002/2019-AGR-SFE (“RF”), a Enel Distribuição Goiás (“EDG”) apresenta sua manifestação e requer, desde já, o arquivamento do TN, pelos motivos a seguir expostos, tudo nos termos do que dispõem os arts. 19 e seguintes da Resolução Normativa ANEEL nº 63, de 12 de maio de 2004 (“REN 63/2004”).

#### 1. Da Tempestividade

A EDG recebeu o TN em 04 de setembro de 2019, estabelecendo o prazo para apresentação de manifestação da Distribuidora a contar da data de recebimento do mesmo. Assim, considerando o prazo de 15 (quinze) dias para a apresentação de sua manifestação (art. 19, REN 63/2004) e que a contagem do prazo apenas tem início a partir do primeiro dia útil seguinte à data do recebimento, o prazo final para manifestar-se ao TN seria 19 de setembro de 2019.

No entanto, através da Carta Enel GO 123-RB-2019, encaminhada por meio digital em 12/09/2019 e protocolada fisicamente na AGR no dia 16/09/2019, a EDG solicitou à AGR a concessão de prazo adicional de 15 (quinze) dias para manifestar-se ao Termo de Notificação. Em 16/09/2019 a EDG recebeu a confirmação da AGR, conforme Ofício nº 1295/2019-AGR, acerca da concessão do prazo adicional de 15 (quinze) dias, alterando, assim, o prazo final para manifestar-se ao TN para 04 de outubro de 2019. Diante disso, a presente manifestação é tempestiva.

6. A seguir, realizamos a análise da manifestação da Enel Distribuição Goiás, expondo os motivos para cancelamento de não conformidades ou aplicação de penalidades.

7. Ressalta-se que a Distribuidora deve cumprir as Determinações aplicadas para as não conformidades confirmadas.

8. Para as não conformidades confirmadas, transcrevemos a constatação e enquadramento da não conformidade, assim como o trecho da manifestação específica da Distribuidora, in verbis, e efetuamos as respectivas justificativas.

9. A Constatação CT.01 que resultou na Não Conformidade NC.01, fundamentou-se no fato da Distribuidora não aplicar corretamente a legislação do setor elétrico, ao fazer cobranças indevidas quando da alteração de titularidade, em 28 casos de uma amostra analisada de 96 casos, descumprindo com o parágrafo 1º do artigo nº 128 da REN nº 414/2010.

#### **Constatação (CT.01) – Das Restrições do Pedido de Fornecimento**

O artigo 128, da Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010, estabelece que a Distribuidora poderá condicionar a ligação ou a alteração da titularidade solicitadas por quem tenha débitos no mesmo ou em outro local de sua área de concessão (inciso I) e a religação, o

aumento de carga e a contratação de fornecimentos especiais ou de serviços, quando solicitados por consumidor que possua débito com a distribuidora na unidade consumidora para a qual está sendo solicitado o serviço (inciso II).

Todavia, a Distribuidora não poderá condicionar os atendimentos previstos nos incisos I e II ao pagamento de débito não autorizado pelo consumidor ou de débito pendente em nome de terceiros, exceto quando ocorrer, cumulativamente, as situações previstas nos incisos I e II do § 1º do art. 128 da Resolução Normativa nº 414, de 2010.

Por meio do Ofício nº 762/2019-AGR, de 13 de maio de 2019, foi solicitada a relação de todas as solicitações de alteração de titularidade efetivadas no período de 01/05/2018 a 30/04/2019, que totalizaram 150.341. A Fiscalização selecionou todas as alterações de titularidade em que havia débitos vinculados à UC, totalizando 88.284. Deste universo foi selecionada uma amostra de 96 solicitações de alteração de titularidade.

Da amostra de 96 alterações de titularidade foi constatado que para 28 Unidades Consumidoras (UCs), 29,17%, houve cobranças indevidas do novo titular. Foram encontrados os seguintes casos que oneraram indevidamente quando do pedido de troca de titularidade, na 1ª fatura e demais faturas dos consumidores:

- negociação de dívida do antigo titular da UC (anterior à 1ª fatura);
- parcelamento de dívida oriunda de consumo do antigo titular da UC;
- cobrança de multa e juros devido ao atraso no pagamento de fatura do antigo titular da UC;
- religação normal em UC que estava desligada no momento da solicitação da mudança de titularidade;
- religação à revelia realizada pelo antigo titular da UC; e
- acúmulo de kWh oriundo de consumo do antigo titular da UC.

De forma a subsidiar a Fiscalização, foram verificados todos os processos de alteração de titularidade da amostra, ficando constatado que para os 28 casos, o novo titular da UC não possuía vínculo anterior com a mesma.

Na Tabela abaixo são apresentados os casos em que as não conformidades foram constatadas.

**Tabela 1.1 – UCs as quais foram constatadas irregularidades na alteração de titularidade**

UC	Titular	Município	Irregularidade Constatada
11108540	Nívia Stefanni Da Costa Ribeiro	APARECIDA DE GOIANIA	negociação de dívida
10016718605	Renato Barbosa Da Silva	GOIANIA	cobrada religação normal
11317735	Arthur Neves Duarte	GOIANIA	negociação de dívida, religação normal
10652401	Walmir Vieira Ferreira	GOIANIA	negociação de dívida
2180025951	Hosana Almerinda De Almeida	OUVIDOR	negociação de dívida
60073135	Fatimo Luiz De Abreu	PIRACANJUBA	acúmulo de kWh
14784075	Jamile Da Silva Do Nascimento	GOIANIA	religação normal
21305031	Valtemira De Fátima Gomes Beraldo	ANAPOLIS	negociação de dívida
10026220790	Hugo Rafael Rodrigues Da Silva	SAO MIGUEL DO ARAGUAIA	multa e juros
460045623	Helena Bastos De Oliveira	PIRES DO RIO	negociação de dívida, multa e juros
11124775	Adelina Araujo De Oliveira	GOIANIA	negociação de dívida
2860181496	Iana Mara Farias Mesquita	VALPARAISO DE GOIAS	negociação de dívida, multa e juros

UC	Titular	Município	Irregularidade Constatada
10018014281	Ozania Santos Pereira	QUIRINOPOLIS	relição normal
16588496	Maria Abadia Rodrigues Sobrinho	GOIANIA	negociação de dívida, multa e juros
10025089852	Rivelino Abreu De Souza	CIDADE OCIDENTAL	relição normal
10020747894	Eduardo Pimenta Silva	GOIANIA	relição normal
40092835	Elir Alves Do Prado Assuncao	TRINDADE	multa e juros
1820065938	Wesley Miranda Da Rocha Guimaraes	ARAGARCAS	relição normal
630357950	Adima Ferreira Lobo Souza	RIO VERDE	negociação de dívida
10004503846	Andre Luiz Itacarambi Santana Junior	GOIANIA	relição normal
20046881	Ailson Domingues Da Fonseca	ANAPOLIS	parcelamento de débito
2860236072	Maureane Ferreira Lima	VALPARAISO DE GOIAS	negociação e parcelamento de débito
14969464	Ismar Gomes De Deus	GOIANIA	negociação de dívida e juros
3350058990	Daniel Da Cunha Teixeira	VALPARAISO DE GOIAS	relição normal e juros
10003201587	Velmair Rocha Da Fonseca	NEROPOLIS	relição normal
10026259611	Maria Aparecida Caetano Pereira	LUZIANIA	relição normal
10020264443	Daniely Diniz Linhares	ITABERAI	parcelamento de débito
15130721	Jose Alves De Souza	GOIANIA	relição normal e relição à revelia

Da análise dos processos foi verificado que em alguns deles existe um documento nominado “Declaração de Aceitação de Débitos”, quando o novo titular da UC assume indevidamente débitos do titular anterior, o que contraria a legislação do setor elétrico.

A Fiscalização identificou o condicionamento da quitação de débitos financeiros em aberto na unidade consumidora de responsabilidade de terceiros, para a execução da alteração cadastral, nas solicitações de Ouvidoria das unidades consumidoras 16083751, 10015118060, e solicitação de ouvidoria nº 120.213.91019-63, conforme constam dos itens 2.2, 2.3 e 2.4 do anexo deste relatório.

A Fiscalização constatou que o procedimento de alteração de titularidade é vinculado à exigência de documentos de acordo com o valor do débito: sem débito, entre 100 e 1.000, 2.000, 3.000, com reconhecimento de firma e testemunhas, em discordância com parecer da procuradoria; procedimento de análise, sem execução imediata, induzindo efetivamente o consumidor ao pagamento de dívidas de terceiros, principalmente de pequeno valor. Esse procedimento está “manualizado” pela Distribuidora e consta das telas internas para atendimento ao consumidor.

### **Não Conformidade (NC.01) – Das Restrições do Pedido de Fornecimento**

Por não aplicar corretamente a legislação do setor elétrico, ao fazer cobranças indevidas quando da alteração de titularidade em 28 casos, de uma amostra de 96 casos, a ENEL GO não cumpriu com o parágrafo 1º do artigo nº 128 da REN nº 414/2010:

Art. 128. Quando houver débitos decorrentes da prestação do serviço público de energia elétrica, a distribuidora pode condicionar à quitação dos referidos débitos:

I – a ligação ou alteração da titularidade solicitadas por quem tenha débitos no mesmo ou em outro local de sua área de concessão; e

II – a religação, aumento de carga, a contratação de fornecimentos especiais ou de serviços, quando solicitados por consumidor que possua débito com a distribuidora na unidade consumidora para a qual está sendo solicitado o serviço.

§ 1º A distribuidora não pode condicionar os atendimentos previstos nos incisos I e II ao pagamento de débito não autorizado pelo consumidor ou de débito pendente em nome de terceiros, exceto quando ocorrerem, cumulativamente, as seguintes situações:  
[...]

### **Manifestação da Enel GO à Não Conformidade NC.01**

Como mencionado do Relatório de Fiscalização, no período de um ano (01/05/2018 a 30/04/2019) a EDG recebeu 150.341 solicitações de alteração de titularidade, dentre as quais 88.284 casos havia débito vinculado à unidade consumidora. Da amostra verificada, na avaliação da equipe de fiscalização, em 29,17% dos casos a distribuidora supostamente teria realizado algum procedimento irregular nas solicitações de alteração de titularidade, conforme resumo abaixo:

- a) Negociação de dívida do antigo titular da UC (anterior à 1º fatura);
- b) Parcelamento de dívida oriunda de consumo do antigo titular da UC;
- c) Cobrança de multa e juros indevidos devido ao atraso no pagamento de fatura do antigo titular da UC;
- d) Religação normal em UC que estava desligada no momento da solicitação da mudança de titularidade;
- e) Religação à revelia realizada pelo antigo consumidor;
- f) Acúmulo de KWh oriundo do antigo titular.

Cabe registrar que após o recebimento do Termo de Notificação nº 0003/2019-AGR-SFE a EDG emvidou esforços para avaliar todos os 28 casos em que a equipe de fiscalização entendeu que a distribuidora não estaria cumprindo o regulamento setorial. Após a avaliação realizada, que será apresentada de forma individualizada a seguir, em grande parte dos casos a cobrança se justifica pelo fato de não se tratar de atribuição de dívidas de terceiros ao solicitante, e sim da apresentação de documentos que comprovam ou atestam, mediante declaração do postulante a titular, que os débitos em aberto são, na verdade, de sua responsabilidade.

Por vezes, o consumidor apresenta documento comprobatório de sua responsabilidade sobre o imóvel que demonstram, inequivocamente, que sua responsabilidade sobre o imóvel antecede à data de solicitação de troca de titularidade, por exemplo, ao solicitar a troca de titularidade em setembro, apresenta contrato de locação em que resta registrado que o consumidor habita o imóvel desde abril.

Há de ser ressaltado que a concessionária não tem condições de saber (nem a ela é atribuída essa responsabilidade) quem realmente está ocupando o imóvel, a não ser pelo nome que consta em seus cadastros, mediante informação que lhe tenha sido prestada pelo (antigo) consumidor/titular da unidade consumidora, o qual tem o dever de manter a concessionária informada de qualquer mudança relativa à sua responsabilidade no fornecimento de energia. Inclusive o dever de manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à distribuidora está previsto no Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica.

Como todos os dias a distribuidora se depara com essa situação, onde o consumidor ocupa o imóvel o qual possui posse e/ou propriedade e não realiza a solicitação de alteração da titularidade junto à concessionária, buscou-se formalizar através de documento específico essa situação que ocorre de fato, mas não de direito.

Quando os consumidores solicitam a alteração de titularidade de unidade consumidora com débito e reconhecem, dentro de sua respectiva esfera de autonomia da vontade, serem os reais usufrutuários do fornecimento de energia elétrica e conseqüentemente os responsáveis pelos débitos em aberto, a EDG formaliza essa manifestação mediante documento intitulado “Declaração de Aceitação de Débitos”, em que o consumidor declara:

*“para os fins que se fizerem necessários que os débitos existentes na unidade consumidora cadastrada sob o nº \_\_\_\_\_ e/ou o eventual débito proveniente do faturamento do mês em curso, em nome de \_\_\_\_\_, cliente nº \_\_\_\_\_, cuja titularidade, perante a CELG D, nesta data está sendo transferida para o meu nome, são de minha responsabilidade.”*

Por meio desta declaração, resta evidenciado que o consumidor reconhece a data em que se tornou responsável pelo imóvel bem como, no exercício de sua autonomia privada e livre vontade negocial, assume que usufruiu do fornecimento de energia elétrica em momento que a unidade consumidora estava em nome de outra pessoa.

Sobre esse documento, não é possível afirmar que o consumidor assume indevidamente os débitos de terceiros, como pretende a equipe de fiscalização no item 20 do Relatório de Fiscalização fazer crer, pois, como dito, trata-se de uma liberalidade do consumidor onde se respeita a sua vontade. Tanto é verdade que a maioria (70,83% da amostra) dos casos a equipe de fiscalização não identificou “Não Conformidades” no procedimento adotado pela distribuidora.

Quando o consumidor informa à distribuidora, no ato na solicitação de alteração de titularidade, que não é responsável pelos débitos oriundos da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em nome de terceiro pendentes de pagamento da unidade consumidora, a solicitação é atendida sem que haja qualquer tipo restrição ou coação ao solicitante.

Passa-se a seguir a apresentar, de forma detalhada, as informações identificadas em 15 dos 28 casos considerados como Não Conformidade pela equipe de fiscalização.

Para facilitar a análise, os casos analisados foram segregados de acordo com a “Irregularidade Constatada” pela AGR em Negociação e Parcelamento de Dívidas e Taxas.

### **Negociação e Parcelamento de Dívidas**

#### **UC11108540:**

Consumidor compareceu ao atendimento presencial, solicitando a titularidade da unidade consumidora 11108540 e informou ser responsável pelo débito em aberto de acordo com a aceitação de débitos formalizado e preenchido pelo consumidor (Declaração de Aceitação de Débito). O documento em questão está disponível no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.

Dados gerais		Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados da base	Correção de endereço	Outras atividades
Solicitação de serviço		Abertura: 22/01/2019 14:30:52	Identificador: 105642854	Serviço: ADESÃO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR B			
Empresa: ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS		Sistema que registrou a SS: SYSTEM_CRM		Identificador externo: 11108540	Identificador da UC: 11108540		
Prazo de execução: 22/01/2019 15:30	Custo adicional para o cliente: NÃO	Cliente: NIVIA STEFANNI DA COSTA RIBEIRO					
Usuário que registrou a SS: 81611252 - WERICA LORRAINE RIBEIRO DE FRANCA		UE do usuário: GOIANIA SUL					
Usuário que baixou a SS:		UE do usuário:					
Forma de recepção: PESSOALMENTE	Tempo de atendimento: 00:01:38	Data da visita:		Motivo:	Id da SS origem:		
Telefone: (62)984814806	E-mail: nMastelann2011@hotmail.com	Solicitante: NIVIA STEFANNI DA COSTA RIBEIRO		Documento: CPF - 833.443.651-34			
Solicitações relacionadas							
Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Tipo			
Histórico de situações:							
Data	Situação	Observação					
22/01/2019 14:30:52	ABERTA						
22/01/2019 14:32:30	APROVADA						

Dados gerais		Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados da base	Correção de endereço	Outras atividades
Solicitação de serviço		Abertura: 22/01/2019 14:30:52	Identificador: 105642854	Serviço: ADESÃO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR B			
Alertas							
Teste	Mensagem	Resultado do teste					
Observações							
DATA:	Descrição						
22/01/2019 14:30:52	CLT COMPARECEU A LOJA SUL, APRESENTOU DOCUMENTOS PESSOAIS E PREENCHEU E ASSINOU DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DE DÉBITOS.						

### UC 11317735:

Consumidor compareceu ao atendimento presencial, solicitando a titularidade da unidade consumidora 11317735 e informou ser responsável pelo débito em aberto de acordo com a aceitação de débitos formalizado e preenchido pelo consumidor (Declaração de Aceitação de Débito). O documento em questão está disponível no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.



AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Solicitação de serviço		Abertura: 12/12/2018 14:57:29	Identificador: 104474258	Serviço: GR B	ADESÃO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE -	
Índice geral	Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados da base	Correção de endereço	Outras atividades
Empresa:	ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS	Sistema que registrou a SS:	SYSTEM_CRM	Identificador externo:		Identificador da UC: 11317735
Prazo de execução:	12/12/2018 15:57	Custo adicional para o cliente:	NÃO	Cliente:		
Usuário que registrou a SS:	81606956 - ROSANGELA DE SOUSA CALDAS	UE do usuário:	GOIANA SUDOESTE	UE do usuário:		
Usuário que baixou a SS:		UE do usuário:				
Forma de recepção:	PESSOALMENTE	Tempo de atendimento:	00:01:24	Data da visita:	Motivo:	Id da SS origem:
Telefone:	(62)994759152	E-mail:	arthurneves9748@gmail.com	Solicitante:	ARTHUR NEVES DUARTE	Documento: CPF - 047.314.831-58
Solicitações relacionadas:						
Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Tip		
Histórico de situações:						
Data	Situação	Observação				
12/12/2018 14:57:29	ABERTA					
12/12/2018 14:58:53	APROVADA					

#### UC 10652401:

Consumidor compareceu ao atendimento presencial, solicitando a alteração da titularidade da unidade consumidora e informou ser responsável pelo débito em aberto de acordo com a aceitação de débitos formalizado e preenchido pelo consumidor (Declaração de Aceitação de Débito). O documento em questão está disponível no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.

Solicitação de serviço		Abertura: 08/02/2019 12:28:11	Identificador: 105121063	Serviço: GR B	ADESÃO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE -	
Índice geral	Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados da base	Correção de endereço	Outras atividades
Empresa:	ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS	Sistema que registrou a SS:	SYSTEM_CRM	Identificador externo:		Identificador da UC: 10652401
Prazo de execução:	08/02/2019 13:28	Custo adicional para o cliente:	NÃO	Cliente:		
Usuário que registrou a SS:	81611919 - LAYS MARRA DE AZEVEDO ARANTES	UE do usuário:	GOIANA SUDOESTE	UE do usuário:		
Usuário que baixou a SS:		UE do usuário:				
Forma de recepção:	PESSOALMENTE	Tempo de atendimento:	00:00:52	Data da visita:	Motivo:	Id da SS origem:
Telefone:	(62)906346999	E-mail:		Solicitante:	WALMIR VIERA FERREIRA	Documento: CPF - 529.457.821-20
Solicitações relacionadas:						
Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Tip		
Histórico de situações:						
Data	Situação	Observação				
08/02/2019 12:28:11	ABERTA					
08/02/2019 12:29:03	APROVADA					



Solicitação de serviço		Abertura: 08/02/2019 12:28:11		Identificador: 106121063		Serviço: ADESÃO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR B							
Dados gerais	Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados de baixa	Correção de endereço	Outras atividades							
<b>Alertas</b>													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Teste</th> <th>Mensagem</th> <th>Resultado do teste</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3"> </td> </tr> </tbody> </table>								Teste	Mensagem	Resultado do teste			
Teste	Mensagem	Resultado do teste											
<b>Observações</b>													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>DATA:</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>08/02/2019 12:28:11</td> <td>CLIENTE COMPARECEU A AGSD, APRESENTOU DOCUMENTO PESSOAL, ASSINOU DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DE DÉBITOS</td> </tr> </tbody> </table>								DATA:	Descrição	08/02/2019 12:28:11	CLIENTE COMPARECEU A AGSD, APRESENTOU DOCUMENTO PESSOAL, ASSINOU DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DE DÉBITOS		
DATA:	Descrição												
08/02/2019 12:28:11	CLIENTE COMPARECEU A AGSD, APRESENTOU DOCUMENTO PESSOAL, ASSINOU DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DE DÉBITOS												
Voltar (CTRL + Q)													

### UC 2180025951:

O consumidor esteve na loja solicitando a titularidade da unidade consumidora e informou ser responsável pelo débito em aberto, de acordo com a documentação apresentada. O documento em questão está disponível no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.

Solicitação de serviço		Abertura: 14/03/2019 11:27:51		Identificador: 107093884		Serviço: ADESÃO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR B	
Dados gerais	Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados de baixa	Correção de endereço	Outras atividades	
Empresa:	ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS	Sistema que registrou a SS:	SYSTEM_CRM	Identificador externo:	Identificador da UC:	2180025951	
Prazo de execução:	14/03/2019 12:27	Custo adicional para o cliente:	NÃO	Cliente:	HOSANA ALMERINDA DE ALMEIDA		
Usuário que registrou a SS:	28939541 - JOICE ERIKA TELES BENEDITO	UE do usuário:	OUVIDOR PA	UE do usuário:			
Forma de recepção:	PESSOALMENTE	Tempo de atendimento:	00:02:34	Data da visita:	Motivo:	Id da SS origem:	
Telefone:	(64)34781203	E-mail:		Solicitante:	HOSANA ALMERINDA DE ALMEIDA	Documento:	CPF - 253.312.991-72
<b>Solicitações relacionadas:</b>							
Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Tipo			
<b>Histórico de situações:</b>							
Data	Situação	Observação					
14/03/2019 11:27:51	ABERTA						
14/03/2019 11:30:25	APROVADA						

Dados gerais		Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados da baixa	Correção de endereço	Outras atividades
Solicitação de serviço		Abertura: 14/03/2019 11:27:51	Identificador: 107093884	Serviço: ADESAO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR. B			
Alertas							
Teste	Mensagem			Resultado do teste			
Observações							
DATA:	Descrição						
14/03/2019 11:27:51	CLIENTE COMPARECEU NO POSTO DE ATENDIMENTO E APRESENTOU CONTRATO DE COMPRA E VENDA E DOCUMENTOS PESSOAIS						

### UC 21305031:

O consumidor esteve na loja solicitando a alteração da titularidade da unidade consumidora e informou ser responsável pelo débito em aberto de acordo com a aceitação de débitos formalizado e preenchido pelo consumidor (Declaração de Aceitação de Débito). O documento em questão está disponível no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.

Dados gerais		Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados da baixa	Correção de endereço	Outras atividades
Solicitação de serviço		Abertura: 01/03/2019 11:43:20	Identificador: 106707271	Serviço: ADESAO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR. B			
Empresa:	ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS		Sistema que registrou a SS:	SYSTEM_CRM		Identificador externo:	Identificador da UC:
Prazo de execução:	01/03/2019 12:43		Custo adicional para o cliente:	NÃO			
Usuário que registrou a SS:	81605578 - ALINE DA SILVA NUNES		Cliente:	VALTEIRA DE FATIMA GOMES BERALDO			
Usuário que baixou a SS:			UE do usuário:	ANAPOLIS			
Forma de recepção:	PESSOALMENTE		Tempo de atendimento:	00:03:57		Data da visita:	Motivo:
Telefone:	(62)992918445		E-mail:	valtemira.geografia@yahoo.com.br		Solicitante:	Documento:
				VALTEIRA DE FATIMA GOMES BERALDO		CPF - 716.941.961-00	
Solicitações relacionadas:							
Identificador	Abertura	Serviço		Situação		Tipo	
Histórico de situações:							
Data	Situação		Observação				
01/03/2019 11:43:20	ABERTA						
01/03/2019 11:47:17	APROVADA						

**UC 460045623:**

Consumidor se dirigiu até loja de atendimento e no momento da mudança de titularidade assumiu débitos em nome do esposo. Apresentou cópia da escritura do imóvel que afirma comunhão de bens com a solicitante. Os documentos em questão estão disponíveis no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.

Dados gerais		Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados da base	Correção de endereço	Outras atividades
Solicitação de serviço		Abertura: 01/03/2019 15:28:48	Identificador: 106724378	Serviço: ADESÃO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR B			
Empresa	ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS		Sistema que registrou a SS: SYSTEM_CRM		Identificador externo:	Identificador da UC: 460045623	
Prazo de execução:	Custo adicional para o cliente		Cliente		HELENA BASTOS DE OLIVEIRA		
01/03/2019 16:28	NÃO		UE do usuário:		PIRES DO RIO		
Usuário que registrou a SS:	52452531 - GIOVANNA BIANCHINI CAIXETA GONÇALVES		UE do usuário:				
Usuário que baixou a SS:							
Forma de recepção:	Tempo de atendimento:	Data da visita:		Motivo:	Id da SS origem:		
PESSOALMENTE	00:02:45						
Telefone:	E-mail:	Solicitante:		Documento:			
(64)34612073		HELENA BASTOS DE OLIVEIRA		CPF - 998.968.931-87			
Solicitações relacionadas							
Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Tipo			
Histórico de situações:							
Data	Situação	Observação					
01/03/2019 15:28:48	ABERTA						
01/03/2019 15:31:34	APROVADA						

Cliente: 107248496 - HELENA BASTOS DE OLIVEIRA		Razão/Rota/Roteiro: 25-G/0500		Medidor: 11529879-1
460045623 - PIRES DO RIO RUA CANDIDO XAVIER 6 BAIRRO BAIRRO GUANABARA		Fornecimento: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO		Tipo de Medição: Convencional
Irregularidade: NORMAL	Em aberto: 130,27 D	A receber: 0,00	Cheque: NÃO	
Solicitação de serviço		Abertura: 01/03/2019 15:28:48	Identificador: 106724378	Serviço: ADESÃO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR B
Alertas				
Teste	Mensagem	Resultado do teste		
Observações				
DATA:	Descrição			
01/03/2019 15:31:34	CLIENTE VEIO FAZER A TROCA DE TITULARIDADE. CLIENTE APRESENTOU OS DOCUMENTOS E A UNIDADE QUE VAI SER TRANSFERIDA. A UNIDADE POSSUI DÉBITOS, MAS O CLIENTE IRÁ ASSUMIR DIGITO VERIFICADOR. 00 COMPROVANTE EMITIDO ÀS			

**UC 11124775:**

O consumidor esteve na loja solicitando a alteração da titularidade da unidade consumidora e informou ser responsável pelo débito em aberto de acordo com a aceitação de débitos formalizado e preenchido pelo consumidor (Declaração de Aceitação de Débito). O documento em questão está disponível no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.

The screenshot displays a system interface with the following sections:

- Menu inicial**, **Requisitos**, **Workflow**, **Alertas/Observações**, **Dados da tela**, **Correção de endereço**, **Outras atividades**
- Empresa:** ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS
- Abertura:** 03/12/2018 14:49:49
- Identificador:** 104117914
- Sistema que registrou a SS:** SYSTEM\_CRM
- Identificador externo:**
- Identificador da UC:** 11124775
- Serviço:** ADESAO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR.B
- Prazo de execução:** 03/12/2018 15:49
- Custo adicional para o cliente:** NÃO
- Cliente:** ADELINA ARAUJO DE OLIVEIRA
- Usuário que registrou a SS:** 939160271 - JUELICE QUIRINO DAS NEVES
- UE do usuário:** GOMANIA LESTE
- Usuário que baixou a SS:**
- UE do usuário:**
- Forma de recepção:** PESSOALMENTE
- Tempo de atendimento:** 00:00:41
- Data da visita:**
- Motivo:**
- Id da SS origem:**
- Telefone:** (52)996461800
- E-mail:** adelinalcraujo@hotmail.com
- Solicitante:** ADELINA ARAUJO DE OLIVEIRA
- Documento:** CPF - 661.208.611-49
- Solicitações relacionadas:**

Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Tipo
- Histórico de situações:**

Data	Situação	Observação
03/12/2018 14:49:49	ABERTA	
03/12/2018 14:50:31	APROVADA	
03/12/2018 14:50:39	EXECUTADA	Solicitação de serviço executada com sucesso
03/12/2018 14:57:29	EM EXECUÇÃO	Em execução.
- Botão:** Voltar

**UC 2860181496:**

Consumidor esteve na loja solicitando a alteração da titularidade da unidade consumidora e informou ser responsável pelo débito em aberto de acordo com a aceitação de débitos formalizado e preenchido pelo consumidor (Declaração de Aceitação de Débito). O documento em questão está disponível no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.

Solicitação de serviço		Abertura: 22/01/2019 11:27:39	Identificador: 105635451	Serviço: ADESAO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR.B		
Sobre gerencia	Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados da base	Correção de endereço	Outras atividades
Empresa: ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS	Sistema que registrou a SS: SYSTEM_CRM	Identificador externo: 2860151496	Identificador da UC: 2860151496			
Prazo de execução: 22/01/2019 12:27	Custo adicional para o cliente: NÃO	Cliente: IANA MARA FARIAS MESQUITA	UE do usuário: VALPARAISO			
Usuário que registrou a SS: 46277591 - DHEIRS DHEICICA BARBOSA DE JESUS	UE do usuário: VALPARAISO					
Usuário que baixou a SS:						
Forma de recepção: PESSOALMENTE	Tempo de atendimento: 00:01:16	Data da visita:	Motivo:	Id da SS origem:		
Telefone: (61)995126375	E-mail:	Solicitante: IANA MARA FARIAS MESQUITA	Documento: CPF - 990.847.831-15			
Solicitações relacionadas:						
Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Tipo		
Histórico de situações:						
Data	Situação	Observação				
22/01/2019 11:27:39	ABERTA					
22/01/2019 11:28:58	APROVADA					

**UC 16588496:**

Consumidor esteve na loja solicitando a alteração da titularidade da unidade consumidora e informou ser responsável pelo débito em aberto de acordo com a aceitação de débitos formalizado e preenchido pelo consumidor (Declaração de Aceitação de Débito). O documento em questão está disponível no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.

Solicitação de serviço		Abertura: 29/03/2019 13:52:36	Identificador: 107410068	Serviço: ADESAO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR.B		
Sobre gerencia	Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados da base	Correção de endereço	Outras atividades
Empresa: ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS	Sistema que registrou a SS: SYSTEM_CRM	Identificador externo: 16588496	Identificador da UC: 16588496			
Prazo de execução: 29/03/2019 14:52	Custo adicional para o cliente: NÃO	Cliente: MARIA ABADA RODRIGUES SOBRINHO	UE do usuário: GOIANIA SUDESTE			
Usuário que registrou a SS: 37917861 - PATRICIA ALVES DE SOUZA	UE do usuário: GOIANIA SUDESTE					
Usuário que baixou a SS:	UE do usuário:					
Forma de recepção: PESSOALMENTE	Tempo de atendimento: 00:01:49	Data da visita:	Motivo:	Id da SS origem:		
Telefone: (61)906592090	E-mail:	Solicitante: MARIA ABADA RODRIGUES SOBRINHO	Documento: CPF - 296.643.221-72			
Solicitações relacionadas:						
Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Tipo		
Histórico de situações:						
Data	Situação	Observação				
29/03/2019 13:52:36	ABERTA					
29/03/2019 13:54:25	APROVADA					

**UC 630357950:**

Consumidor esteve na loja solicitando a alteração da titularidade da unidade consumidora e informou ser responsável pelo débito em aberto de acordo com a aceitação de débitos formalizado e preenchido pelo consumidor (Declaração de Aceitação de Débito). O documento em questão está disponível no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.

Solicitação de serviço		Abertura: 21/01/2019 14:59:19	Identificador: 105608932	Serviço: ADESÃO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR B
<b>Empresa:</b> ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS	<b>Sistema que registrou a SS:</b> SYSTEM_CRM	<b>Identificador externo:</b>	<b>Identificador da UC:</b> 630357958	
<b>Prazo de execução:</b> 21/01/2019 15:59	<b>Custo adicional para o cliente:</b> NÃO	<b>Cliente:</b> ADIMA FERREIRA LOBO SOUZA		
<b>Usuário que registrou a SS:</b> 81610948 - ADRYANA REJANE FERREIRA BRUNO	<b>UE do usuário:</b> GOIANA LESTE	<b>UE do usuário:</b>		
<b>Usuário que baixou a SS:</b>				
<b>Forma de recepção:</b> PESSOALMENTE	<b>Tempo de atendimento:</b> 00:01:53	<b>Data da visita:</b>	<b>Motivo:</b>	<b>Id da SS origem:</b>
<b>Telefone:</b> (62)993212220	<b>E-mail:</b>	<b>Solicitante:</b> ADIMA FERREIRA LOBO SOUSA	<b>Documento:</b> CPF - 613.099.581-49	
<b>Solicitações relacionadas:</b>				
Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Tipo
Histórico de situações:				
Data	Situação	Observação		
21/01/2019 14:59:19	ABERTA			
21/01/2019 15:01:12	APROVADA			

#### UC 20046881:

Consumidor apresentou cópia da escritura do imóvel que confirma propriedade desde o ano 2000 e realizou aceitação de débitos de 2018, informou ser responsável pelo débito em aberto de acordo com a aceitação de débitos formalizado e preenchido pelo consumidor (Declaração de Aceitação de Débito). O documento em questão está disponível no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.

Solicitação de serviço		Abertura: 03/08/2018 18:16:13	Identificador: 100245335	Serviço: ADESÃO UNIDADE CONSUMIDORA - SEC0V1
<b>Empresa:</b> ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS	<b>Sistema que registrou a SS:</b> SYSTEM_CRM	<b>Identificador externo:</b>	<b>Identificador da UC:</b> 20046881	
<b>Prazo de execução:</b> 03/08/2018 19:16	<b>Custo adicional para o cliente:</b> NÃO	<b>Cliente:</b> ALSON DOMINGUES DA FONSECA		
<b>Usuário que registrou a SS:</b> 29782901 - FABIANA DE OLIVEIRA	<b>UE do usuário:</b> ATENDIMENTO NAO PRESENCIAL	<b>UE do usuário:</b>		
<b>Usuário que baixou a SS:</b>				
<b>Forma de recepção:</b> INTERNO	<b>Tempo de atendimento:</b> 00:00:39	<b>Data da visita:</b>	<b>Motivo:</b>	<b>Id da SS origem:</b>
<b>Telefone:</b> (62)991353050	<b>E-mail:</b> crystal.otica@hotmail.com	<b>Solicitante:</b> ALSON DOMINGUES DA FONSECA	<b>Documento:</b> CPF - 349.648.941-34	
<b>Solicitações relacionadas:</b>				
Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Tipo
Histórico de situações:				
Data	Situação	Observação		
03/08/2018 18:16:13	ABERTA			
03/08/2018 18:16:53	APROVADA			

**UC 2860236072:**

Consumidor esteve na loja solicitando a alteração da titularidade da unidade consumidora e informou ser responsável pelo débito em aberto de acordo com a aceitação de débitos formalizado e preenchido pelo consumidor (Declaração de Aceitação de Débito). O documento em questão está disponível no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.

Solicitação de serviço		Abertura: 04/02/2019 14:23:13	Identificador: 106005454	Serviço: ADESAO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR B		
Índice prazos	Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados da base	Correção de endereço	Outras atividades
Empresa: ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS	Sistema que registrou a SS: SYSTEM_CRM	Identificador externo:	Identificador da UC: 2860236072			
Prazo de execução: 04/02/2019 15:23	Custo adicional para o cliente: NÃO	Cliente: MAUREANE FERREIRA LIMA				
Usuário que registrou a SS: 81605682 - FRANCISCO BRENDON MOREIRA XIMENES	UE do usuário: VALPARAISO					
Usuário que baixou a SS:	UE do usuário:					
Forma de recepção: PESSOALMENTE	Tempo de atendimento: 00:02:20	Data da visita:	Motivo:	id da SS origem:		
Telefone: (61)999664340	E-mail: maureane@oi.com.br	Solicitante: MAUREANE FERREIRA LIMA	Documento: CPF - 417.803.373-53			
Solicitações relacionadas:						
Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Tipo		
Histórico de situações:						
Data	Situação	Observação				
04/02/2019 14:23:13	ABERTA					
04/02/2019 14:25:34	APROVADA					

**UC 14969464:**

Consumidor esteve na loja solicitando a alteração da titularidade da unidade consumidora e informou ser responsável pelo débito em aberto de acordo com a aceitação de débitos formalizado e preenchido pelo consumidor (Declaração de Aceitação de Débito). O documento em questão está disponível no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.

Solicitação de serviço		Abertura: 07/01/2019 15:54:09	Identificador: 105203343	Serviço: ADESÃO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR.B		
Dados gerais	Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados da base	Correção de endereço	Outras atividades
Empresa: ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS			Sistema que registrou a SS: SYSTEM_CRM	Identificador externo:	Identificador da UC: 14969454	
Prazo de execução: 07/01/2019 15:54	Custo adicional para o cliente NÃO		Cliente ISMAR GOMES DE DEUS			
Usuário que registrou a SS: 81611251 - PRISCILA GONCALVES DA SILVA			UE do usuário: GOIANIA LESTE			
Usuário que baixou a SS:			UE do usuário:			
Forma de recepção: PESSOALMENTE	Tempo de atendimento: 00:01:57		Data da visita:	Motivo:	Id da SS origem:	
Telefone: (62)996996475	E-mail: ismargomesdeus@hotmail.com		Solicitante: ISMAR GOMES DE DEUS	Documento: CPF - 394.531.891-20		
Solicitações relacionadas:						
Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Id da SS origem	Tipo	
Histórico de situações:						
Data	Situação	Observação				
07/01/2019 15:54:09	ABERTA					
07/01/2019 15:56:06	APROVADA					

## Taxas

UC 10016718605:

Consumidor esteve na loja solicitando a alteração da titularidade da unidade consumidora e informou ser responsável pelo débito em aberto (motivador da suspensão do fornecimento) de acordo com a aceitação de débitos formalizado e preenchido pelo consumidor (Declaração de Aceitação de Débito). O documento em questão está disponível no Anexo I.

Não houve registro de reclamação posterior, por parte do consumidor, referente a alteração de titularidade da unidade consumidora.

As imagens abaixo apresentam as telas do sistema utilizado pela distribuidora onde pode ser visto o registro realizado pelo atendente, quando da solicitação do consumidor.

Detalhes da SS						
Dados gerais	Requisitos	Workflow	Alertas/Observações	Dados da base	Correção de endereço	Outras atividades
Empresa: ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS			Sistema que registrou a SS: SYSTEM_CRM	Identificador externo:	Identificador da UC: 10016718605	
Abertura: 18/10/2018 14:15:48	Identificador: 102860749		Serviço: ADESÃO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR.B			
Prazo de execução: 18/10/2018 15:15	Custo adicional para o cliente NÃO		Cliente RENATO BARBOSA DA SILVA			
Usuário que registrou a SS: 81608177 - LARISSA RODRIGUES PARAENSE			UE do usuário: GOIANIA SUL			
Usuário que baixou a SS:			UE do usuário:			
Forma de recepção: PESSOALMENTE	Tempo de atendimento: 00:00:57		Data da visita:	Motivo:	Id da SS origem:	
Telefone: (62)999800676	E-mail:		Solicitante: RENATO BARBOSA DA SILVA	Documento: CPF - 218.787.821-49		
Solicitações relacionadas:						
Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Id da SS origem	Tipo	
Histórico de situações:						
Data	Situação	Observação				
18/10/2018 14:15:48	ABERTA					
18/10/2018 14:16:46	APROVADA					
18/10/2018 14:17:00	EXECUTADA	Solicitação de serviço executada com sucesso.				
18/10/2018 14:19:18	EM EXECUÇÃO	Em execução.				





Cliente: 1981230 - NILZA PEREIRA DUARTE (Alt+X) (Alt+Y) (Alt+Z)

3350068990 - CEU AZUL RUA 05 Q 98 L 17 B LOJA 1 BAIRRO INATIVO - JARDIM Razão/Rota/Roteiro: 25-4/135200 Medidor: 12155983-7

CEU AZUL Irregularidade: NORMAL Fornecedor: NORMAL - REGULARIZAÇÃO Tipo de Medição: Convencional

Em aberto: 849,38 D A receber: 0,00 Cheque: NÃO

Solicitação de serviço Abertura: 01/06/2018 14:28:43 Identificador: 97898863 Serviço: ADESAO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR.B

Dados gerais Requisitos Workflow Alertas/Observações Dados de baixa Correção de endereço Outras atividades

Unidade consumidora (Alt+U) Características da UC (Alt+A) Conta (Alt+F) Taxas do serviço (Alt+T)

Itens disponíveis para faturamento que o cliente assumiu

Descrição	Valor bruto	Data de geração	Módulo origem
MULTA - 05/2018	0,52 DB	29/05/2018	ARR
JURCS MORATÓRIA	0,26 DB	29/05/2018	ARR

Parcelas a faturar que o cliente assumiu

Parcelamento	Evento tarifário	Parcela	Quantidade	Valor (R\$)

Cliente: 1981230 - NILZA PEREIRA DUARTE (Alt+X) (Alt+Y) (Alt+Z)

3350068990 - CEU AZUL RUA 05 Q 98 L 17 B LOJA 1 BAIRRO INATIVO - JARDIM Razão/Rota/Roteiro: 25-4/135200 Medidor: 12155983-7

CEU AZUL Irregularidade: NORMAL Fornecedor: NORMAL - REGULARIZAÇÃO Tipo de Medição: Convencional

Em aberto: 849,38 D A receber: 0,00 Cheque: NÃO

Solicitação de serviço Abertura: 01/06/2018 14:28:43 Identificador: 97898863 Serviço: ADESAO DE UNIDADE CONSUMIDORA AO CLIENTE - GR.B

Dados gerais Requisitos Workflow Alertas/Observações Dados de baixa Correção de endereço Outras atividades

Alertas

Teste	Mensagem	Resultado do teste

Observações

DATA:	Descrição
01/06/2018 14:28:43	FEITO MEDIANTE ESCRITURA E CONTRATO DE LOCAÇÃO

10. Apesar das alegações apresentadas pela Distribuidora, referentes à cobrança de débitos de terceiro do atual titular da unidade consumidora sob a alegação de que o mesmo assumiu o débito como de sua responsabilidade, a Fiscalização entende que a cobrança é indevida, pois existem indícios de condicionamento da quitação de débitos financeiros em aberto na unidade consumidora de responsabilidade de terceiros, para a execução da alteração cadastral, conforme detalhado a seguir nas 15 alterações cadastrais apresentadas na manifestação da Distribuidora, das 29 relacionadas no relatório de fiscalização.

UC	Titular	Análise
11108540	Nívia Stefanni Da Costa Ribeiro	A Distribuidora apresentou somente a Declaração de Aceitação de Débito e Termo de Particular de Aceitação e Negociação de Débitos, sem comprovar a ligação do atual titular com o débito anterior.
10016718605	Renato Barbosa Da Silva	A Distribuidora apresentou a Declaração de Aceitação de Débito e a procuração que constitui como procurador do imóvel o Sr. Renato Barbosa da Silva na data de 11/10/2018 (Titular da UC).

UC	Titular	Análise
		Porém o débito é relativo ao período de 18/09/18 a 18/10/18. (Antigo titular: São Miguel Comércio e Transporte de Mármore e Granitos EIRE - de 20/06/2014 a 16/10/2018.
11317735	Arthur Neves Duarte	A Distribuidora apresentou somente a Declaração de Aceitação de Débito, sem comprovar a ligação do atual titular com o débito anterior.
10652401	Walmir Vieira Ferreira	A Distribuidora apresentou somente a Declaração de Aceitação de Débito, sem comprovar a ligação do atual titular com o débito anterior.
2180025951	Hosana Almerinda De Almeida	A Distribuidora apresentou somente a Declaração de Aceitação de Débito, sem comprovar a ligação do atual titular com o débito anterior.
60073135	Fatimo Luiz De Abreu	Sem manifestação
14784075	Jamile Da Silva Do Nascimento	Sem manifestação
21305031	Valtemira De Fatima Gomes Beraldo	A Distribuidora apresentou a Declaração de Aceitação de Débito e Escritura Pública de Compra e Venda do imóvel, cuja proprietária não é a titular da unidade consumidora, sem comprovar a ligação do atual titular com o débito anterior.
10026220790	Hugo Rafael Rodrigues Da Silva	Sem manifestação
460045623	Helena Bastos De Oliveira	A Distribuidora apresentou a Declaração de Aceitação de Débito o Requerimento de Troca de Titularidade e a Escritura de Compra e Venda do imóvel em nome de José Heleno de Oliveira (marido). Antigo titular: José Heleno de Oliveira - de 01/12/2005 a 01/03/2019. (Acatada)
11124775	Adelina Araujo De Oliveira	A Distribuidora apresentou somente a Declaração de Aceitação de Débito, sem comprovar a ligação do atual titular com o débito anterior.
2860181496	Iana Mara Farias Mesquita	A Distribuidora apresentou somente a Declaração de Aceitação de Débito, sem comprovar a ligação do atual titular com o débito anterior.
10018014281	Ozania Santos Pereira	Sem manifestação
16588496	Maria Abadia Rodrigues Sobrinho	A Distribuidora apresentou somente a Declaração de Aceitação de Débito, sem comprovar a ligação do atual titular com o débito anterior.
10025089852	Rivelino Abreu De Souza	Sem manifestação
10020747894	Eduardo Pimenta Silva	Sem manifestação
40092835	Elir Alves Do Prado Assuncao	Sem manifestação
1820065938	Wesley Miranda Da Rocha Guimaraes	Sem manifestação
630357950	Adima Ferreira Lobo Souza	A Distribuidora apresentou somente a Declaração de Aceitação de Débito, sem comprovar a ligação do atual titular com o débito anterior.
10004503846	Andre Luiz Itacarambi Santana Junior	Sem manifestação
20046881	Ailson Domingues Da Fonseca	A Distribuidora apresentou a Declaração de Aceitação de Débito, a procuração para a imobiliária e a escritura do imóvel no nome da esposa do atual titular da UC. Antigo Titular: Alex Luiz Franco - de 10/04/2018 a 03/08/2018.
2860236072	Maureane Ferreira Lima	A Distribuidora apresentou somente a Declaração de Aceitação de Débito, sem comprovar a ligação do atual titular com o débito anterior.
14969464	Ismar Gomes De Deus	A Distribuidora apresentou somente a Declaração de Aceitação de Débito, sem comprovar a ligação do atual titular com o débito anterior.
3350058990	Daniel Da Cunha Teixeira	A Distribuidora apresentou a Declaração de Aceitação de Débito

UC	Titular	Análise
		e o Contrato de Locação iniciando em 24/05/2018. Porém a cobrança de juros e multa é referente ao período anterior da fatura cujo período de leitura é de 07/05/2018 a 06/06/2018. Antigo Titular: Francisco Justino Aguiar - de 10/08/2012 a 01/06/2018.
10003201587	Velmair Rocha Da Fonseca	Sem manifestação
10026259611	Maria Aparecida Caetano Pereira	Sem manifestação
10020264443	Daniely Diniz Linhares	Sem manifestação
15130721	Jose Alves De Souza	Sem manifestação

11. Para as unidades consumidoras 60073135, 14784075, 10026220790, 10018014281, 10025089852, 10020747894, 40092835, 1820065938, 10004503846, 10003201587, 10026259611, 10020264443 e 15130721, a Distribuidora não apresentou manifestação, ficando assim mantida a não conformidade por cobrança indevida de débitos de terceiros realizada para essas 13 unidades consumidoras.

12. Para as unidades consumidoras 11108540, 11317735, 10652401, 2180025951, 21305031, 11124775, 2860181496, 16588496, 630357950, 2860236072 e 14969464, a Distribuidora apresentou apenas as Declaração de Aceitação de Débito, sem comprovar a ligação do atual titular com o débito anterior. Assim a Fiscalização entende em manter a não conformidade por cobrança indevida de débitos de terceiros realizada para essas 11 unidades consumidoras.

13. Para as unidades consumidoras 10016718605, 460045623, 20046881 e 3350058990, que foram apresentados, além do termo de aceitação de débito, outros documentos complementares, a Fiscalização acatou a manifestação para a UC 460045623, e para as demais não encontrou comprovação de que as cobranças de débitos de terceiros estavam em conformidade com o que dispõe o parágrafo 1º do artigo 128 da REN 414. Assim ficou confirmada a não conformidade por cobrança indevida de débitos de terceiros realizada para essas 04 unidades consumidoras.

14. Assim, a Não Conformidade NC.01 resta confirmada devido a comprovação de cobrança indevida de débitos de terceiro quando da mudança de titularidade, conforme verificado em 28 casos de uma amostra de 96 alterações de titularidade analisadas, que representa um percentual de 29,2% de irregularidades. **Devendo a Enel Distribuição Goiás ser apenada com multa do Grupo III, de acordo com o inciso XXIII do artigo 6º da Resolução Normativa nº 63/2004.**

15. Na Constatação CT.02 foi analisada uma amostra de 95 solicitações de ligações novas com necessidade de obras, sendo encontradas irregularidades que deram origem as Não Conformidades NC.02, referente ao descumprimento do prazo para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado; Não Conformidade NC.03, referente ao descumprimento do prazo de conclusão das obras; Não Conformidade NC.04, referente descumprimento de prazo de ligação de unidade consumidora; e Não Conformidade NC.05, referente a não apresentação/comprovação da data de ligação de unidades consumidoras.

#### **Constatação (CT.02) – Atendimento Inicial – Solicitação do Fornecimento**

A AGR solicitou através do Ofício nº 580/2019 – AGR, de 01 de abril de 2019, a relação de todas as ligações novas com necessidade de obras solicitadas no período de 01/2018 a 12/2018, item 1.3 do Anexo.

A ENEL GO forneceu uma relação de 5.199 solicitações de ligações novas com necessidade de obra para o período supracitado, desse total foi definida uma amostra aleatória de 95 (noventa e cinco) UCs para serem analisadas.

Na amostra adotada foram identificados 11 casos em que o ano de universalização do município é 2019. Destes, oito casos encontram-se “Aguardando GPS”, e três em fase de “Agrupamento”. Portanto, as obras ainda não foram iniciadas.

Para 13 casos da amostra, a situação encontrada não configura como pedido de ligação nova, sendo as mesmas desconsideradas desta análise, conforme descrita na tabela abaixo.

**Tabela 2.1 – Pedido de Ligação - Situação**

Item	Protocolo pedido	Data pedido	Situação
1	97898101	06/01/2018	Cancelado sem Moradia (carga)
2	93678288	18/08/2018	Aumento de Carga
3	92297102	16/01/2018	Cancelado sem Moradia (carga)
4	93585706	29/03/2018	Deslocamento de poste
5	101580278	18/09/2018	Não era ligação nova
6	83323762	30/07/2018	Aumento de Carga
7	89248922	16/11/2018	Ligação provisória para loteamento (canteiro de obra)
8	94498001	03/06/2018	Duplicidade de pedido
9	95928133	04/06/2018	Cancelado
10	96751866	27/04/2018	Cancelado
11	97485707	18/05/2018	Cancelado
12	88471599	07/02/2018	Complementação de Rede
13	89244269	02/08/2018	Doação de Transformador

Para 43 casos da amostra de pedidos de ligação nova com necessidade de obras (45,26%), localizadas em municípios já universalizados, as obras não foram iniciadas e a situação encontrada pela Fiscalização é apresentada na tabela abaixo.

**Tabela 2.2 – Pedido de Ligação - Situação encontrada**

Item	Protocolo pedido	Data pedido	Situação	Item	Protocolo pedido	Data pedido	Situação
1	102454555	10/09/2018	Aguardando GPS	23	100225533	08/03/2018	Agrupamento
2	103439873	13/11/2018	Aguardando GPS	24	98555905	20/06/2018	Aguardando GPS
3	98157419	06/08/2018	Agrupamento	25	104781597	21/12/2018	Aguardando GPS
4	061-2018	13/09/2018	Com topógrafo	26	96427540	19/04/2018	Agrupamento
5	100299643	08/06/2018	Aguardando GPS	27	103491065	14/11/2018	Aguardando GPS
6	99575946	17/07/2018	Aguardando GPS	28	101114305	28/08/2018	Aguardando GPS
7	99389687	07/12/2018	Aguardando GPS	29	99676953	19/07/2018	Agrupamento
8	102272467	10/03/2018	Aguardando GPS	30	104740621	20/12/2018	Aguardando GPS
9	103713631	22/11/2018	Aguardando GPS	31	104682792	18/12/2018	Aguardando GPS
10	104537715	14/12/2018	Aguardando GPS	32	100610497	14/08/2018	Aguardando GPS
11	97020160	05/07/2018	Agrupamento	33	94140199	28/02/2018	Agrupamento
12	97212987	05/11/2018	Agrupamento	34	102933080	25/10/2018	Aguardando GPS

Item	Protocolo pedido	Data pedido	Situação	Item	Protocolo pedido	Data pedido	Situação
13	102456833	10/09/2018	Aguardando GPS	35	102655984	16/10/2018	Aguardando GPS
14	103345733	11/09/2018	Aguardando GPS	36	100615755	14/08/2018	Aguardando GPS
15	94210655	03/01/2018	Aguardando GPS	37	101894048	20/09/2018	Aguardando GPS
16	94417521	03/05/2018	Aguardando GPS	38	102087084	26/09/2018	Aguardando GPS
17	97800815	29/05/2018	Aguardando GPS	39	101190508	30/08/2018	Aguardando GPS
18	92298897	16/01/2018	Aguardando GPS	40	99233506	07/09/2018	Agrupamento
19	98062079	06/06/2018	Disponível para Topografia	41	100140661	08/01/2018	Aguardando GPS
20	99724629	20/07/2018	Aguardando GPS	42	97656278	23/05/2018	Agrupamento
21	100048538	30/07/2018	Aguardando GPS	43	92709455	25/01/2018	Agrupamento
22	95875638	04/05/2018	Agrupamento				

Quanto ao prazo máximo de 30 dias para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, da necessidade de realização de obras para viabilização do fornecimento, até o dia final de fiscalização, 28 de junho de 2019, 53 casos da amostra estavam em atraso e para um caso a apresentação ocorreu com 88 dias, o que significa que para 56,84% da amostra o prazo não foi cumprido, conforme detalhado na Tabela 2.3.

Tabela 2.3 – Prazo para apresentação do projeto

Item	Protocolo pedido	Data pedido	Data Apresentação projeto	Dias	Item	Protocolo pedido	Data pedido	Data Apresentação projeto	Dias
1	102454555	10/09/2018	-	291	28	100048538	30/07/2018	-	333
2	103439873	13/11/2018	-	227	29	97716072	25/05/2018	-	399
3	98157419	06/08/2018	-	326	30	95875638	04/05/2018	-	420
4	100299643	08/06/2018	-	385	31	100225533	08/03/2018	-	477
5	99575946	17/07/2018	-	346	32	100294904	08/06/2018	-	385
6	92771153	26/01/2018	-	518	33	98555905	20/06/2018	-	373
7	99389687	07/12/2018	-	203	34	104781597	21/12/2018	-	189
8	102272467	10/03/2018	-	475	35	96427540	19/04/2018	-	435
9	92653147	24/01/2018	-	520	36	103491065	14/11/2018	-	226
10	103713631	22/11/2018	-	218	37	93590662	16/02/2018	-	497
11	101281826	09/03/2018	-	476	38	101114305	28/08/2018	-	304
12	98106519	06/07/2018	-	357	39	99676953	19/07/2018	-	344
13	104537715	14/12/2018	-	196	40	104740621	20/12/2018	-	190
14	97557793	21/05/2018	-	403	41	104682792	18/12/2018	-	192
15	97719239	25/05/2018	-	399	42	100610497	14/08/2018	-	318
16	103662878	20/11/2018	-	220	43	94140199	28/02/2018	-	485
17	97020160	05/07/2018	-	358	44	102933080	25/10/2018	-	246
18	97212987	05/11/2018	-	235	45	90891885	13/08/2018	09/11/2018	88
19	102456833	10/09/2018	-	291	46	102655984	16/10/2018	-	255
20	103345733	11/09/2018	-	290	47	100615755	14/08/2018	-	318
21	94210655	03/01/2018	-	541	48	101894048	20/09/2018	-	281
22	94417521	03/05/2018	-	421	49	102087084	26/09/2018	-	275
23	97800815	29/05/2018	-	395	50	101190508	30/08/2018	-	302

Item	Protocolo pedido	Data pedido	Data Apresentação projeto	Dias	Item	Protocolo pedido	Data pedido	Data Apresentação projeto	Dias
24	92298897	16/01/2018	-	528	51	99233506	07/09/2018	-	294
25	98062079	06/06/2018	-	387	52	100140661	08/01/2018	-	536
26	99724629	20/07/2018	-	343	53	97656278	23/05/2018	-	401
27	98153103	06/08/2018	-	326	54	92709455	25/01/2018	-	519

O prazo máximo de conclusão das obras, na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação, de 60 dias, não foi respeitado em 16 casos, 16,84%, conforme tabela a seguir.

Tabela 2.4 – Prazo para conclusão da obra

Item	Protocolo pedido	Data análise e aprovação	Data Conclusão Obra	Dias conclusão
1	97656487	12/11/2018	22/11/2019	375
2	061-2018	19/09/2018	04/04/2019	197
3	96440011	04/06/2018	22/11/2018	171
4	92467849	03/04/2018	03/08/2018	122
5	93146286	24/04/2018	31/07/2018	98
6	99572367	01/11/2018	09/01/2019	69
7	98715210	24/07/2018	02/10/2018	70
8	88234485	28/03/2018	18/09/2018	174
9	98716218	10/08/2018	06/11/2018	88
10	96599329	28/09/2018	10/01/2019	104
11	99722044	08/01/2019	01/04/2019	83
12	90891885	07/11/2018	28/01/2019	82
13	1525694	13/12/2018	01/03/2019	78
14	98358020	22/11/2018	25/04/2019	154
15	5611/08	04/01/2018	19/04/2018	105
16	91796977	16/10/2018	07/02/2019	114

Da amostra de 95 pedidos de ligação com necessidade de obras, para um caso, o prazo de ligação da UC 10029130024 não estava de acordo com o Anexo III da REN ANEEL nº 414/2010 e para cinco, não foi possível auditar o prazo de ligação. A tabela abaixo apresenta a situação encontrada.

Tabela 2.5 – Prazo para ligação da UC

Item	UC	Protocolo pedido	Data vistoria aprovou ligação UC	Data Ligação UC	Prazo ligação UC	Tipo	Informação
1	10028877967	7343/06	-	19/03/2019	-	Rural	SIGFI-atendimento solar fotovoltaico
2	10029130024	99572367	02/04/2019	19/04/2019	13	Rural	02/04/2018, segunda feira
3	10029331410	97616944	-	20/05/2019	-	Urbano	não apresentada data de vistoria da UC
4	10029228334	1525323	-	03/05/2019	-	Rural	SIGFI-atendimento solar fotovoltaico
5	-	92944464	-	-	-	Rural	não apresentadas data de vistoria e ligação da UC

Item	UC	Protocolo pedido	Data vistoria aprovou ligação UC	Data Ligação UC	Prazo ligação UC	Tipo	Informação
6	-	90891885	-	-	-	Rural	não apresentadas data de vistoria e ligação da UC

#### - Entrevista com técnicos da ENEL GO.

Foi realizada uma reunião entre técnicos da ENEL GO e a equipe de fiscalização, no que diz respeito aos pedidos de ligação que necessitam de obra, já que a quantidade de estoque é grande.

A ENEL GO informou que o processo de contagem de prazos, bem como a emissão de orçamento e carta resposta ao cliente, está sendo totalmente revisado e um novo fluxo será implementado nos próximos dias. Comentou ainda que no início da concessão, tomou conhecimento de um enorme backlog de conexões rurais, superior a 20.000 ligações não atendidas. Algumas ações foram tomadas imediatamente, uma delas: a criação de lotes de obras para suprir os recursos de todas as regiões, além da dificuldade em conseguir empresas para ocupar todos os lotes ofertados e também da dificuldade das empresas ganhadoras em mobilizar o volume de mão de obra necessário para a execução dos serviços, e que foi necessário buscar empresas de outros Estados para mitigar a carência de mão de obra no Estado de Goiás.

Também foi comentado que o tema Segurança interferiu na retirada de equipes do mercado, pois como política da empresa, as parceiras que sofreram acidentes fatais provocados por falhas em processos que poderiam ter sido evitados tiveram o cancelamento dos contratos. Acrescentou que o Plano Emergencial apresentado para a ANEEL é também um concorrente no volume de equipes e acaba impactando no tempo de atendimento às solicitações do cliente. Afirmaram que existem diversas ações em andamento para qualificação e reposição da mão de obra no Estado, incluindo parcerias com o Senai/Sesi/Fieg/IEL/SINE, incluindo o Exército Brasileiro, que segundo a Distribuidora, trará oportunidade de emprego para a comunidade goiana.

Foi comentado sobre as novas tecnologias que estão sendo implantadas para solucionar problemas de atendimentos muito distantes da rede existente, 100 pontos de atendimentos em SIGFI (Sistema Individual de Geração de Energia Elétrica com Fonte Intermitente), já instalados (29 ligados) e em fase de estudo com a Microgeração.

Os esclarecimentos apresentados pelos técnicos da Distribuidora apontam que a mesma está buscando meios de sanar o problema de atendimento a pedidos de ligação, porém a ENEL assumiu a CELG D tendo consciência da situação que encontraria.

A Fiscalização após análise da amostra de 95 pedidos de ligação com necessidade de obras aponta as não conformidades a seguir.

16. A Não Conformidade NC.02, fundamentou-se no fato da Distribuidora descumprir o prazo para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, sendo constatado que em 53 casos, da amostra de 95 casos selecionados, estavam em atraso e para um caso a apresentação ocorreu com 88 dias, o que caracteriza a irregularidade em 54 casos que representa 56,84% da amostra, descumprindo com o artigo nº 32 da REN nº 414/2010.



### **Não Conformidade (NC.02) – Atendimento Inicial – Apresentação de estudos, projetos...**

Para 53 casos (56,84%), a Distribuidora descumpriu o prazo para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, quando da necessidade de realização de obras para viabilização do fornecimento, descumprindo o artigo 32 da REN nº 414/2010:

**Art. 32.** *A distribuidora tem o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação de que trata o art. 27, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, quando: (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)*

*I – inexistir rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora;*

*II – a rede necessitar de reforma ou ampliação; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)*

*III – o fornecimento depender de construção de ramal subterrâneo; ou (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)*

*IV - a unidade consumidora tiver equipamentos que, pelas características de funcionamento ou potência, possam prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)*

### **Manifestação da Enel GO à Não Conformidade NC.02**

Como é de conhecimento da AGR, da ANEEL e também do Governo do Estado de Goiás, este tema está sendo amplamente discutido, sendo altamente sensível para todas as partes, em especial para os consumidores localizados no Estado de Goiás.

A partir da transição da CELG-D para ENEL, tomou-se conhecimento de um *backlog* de conexões rurais superior a 23 mil ligações não atendidas, e, para solucionar esses problemas, a EDG antecipou para o ano de 2022 o atendimento de todos esses pedidos de ligações pendentes, anteriormente previsto para 2026.

Importante a contextualização inicial, mesmo que sendo de amplo conhecimento, para registrar que o *backlog* de obras para atendimento das solicitações de fornecimento de energia elétrica traz consigo uma série de demandas adicionais que estão intrinsecamente ligadas a elas. Dentre elas temos a elaboração de estudos, orçamentos e projetos para posterior execução das obras.

Especificamente para os casos da amostra, verificada pela equipe de fiscalização e demonstrada na Tabela 2.3 do Relatório de Fiscalização, a EDG informa que para a amostra nº 45 (protocolo 90891885), datada de 13/08/2018, o projeto refere-se à Análise de Projeto Particular e, por isso, não deve ser considerado como atraso na apresentação de estudos, orçamentos, projetos de que trata o art. 32 da REN 414/2010. As imagens a seguir, extraídas do sistema comercial da distribuidora demonstra que o referido protocolo se refere a uma solicitação de análise de projeto.

CPQD Energia Versão 8.0.0.74

Atendimento Entradas Faturamento Ativação Ocorrência Contabilização Medição Relatórios Configuração geral Administrativo

Detalhes da SS

Empresa: ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS

Abertura: 19/12/2017 17:05:51 **Identificador: 90891885**

Prazo de execução: 18/01/2018 23:59 **Serviço: RD - ANÁLISE DE PROJETO**

Usuário que registrou a SS: 40036741 - BRENO RODRIGUES DE ANDRADE

Usuário que bateu a SS:

Forma de recepção: E-MAIL Tempo de atendimento: 00:01:37

Telefone: (61)99956533 E-mail: fazenda.fiorese@gmail.com

Solicitações relacionadas:

Identificador	Abertura	Serviço	Situação	Tipo

Histórico de situações:

Data	Situação	Observação
19/12/2017 17:05:51	ABERTA	
19/12/2017 17:07:28	APROVADA	
19/12/2017 17:07:34	EM EXECUÇÃO	Em anulação

17. A manifestação apresentada pela Distribuidora, para NC.02, discorre sobre a transição do controle acionário e do passivo de 23 mil ligações não atendidas herdadas da antiga controladora. A mesma contesta apenas a inclusão do protocolo 90891885, item 45 da tabela Tabela 2.3 – Prazo para apresentação do projeto, alegando que se trata de Análise de Projeto Particular e, por isso, não deve ser considerado como atraso na apresentação de estudos. A Fiscalização entende que a manifestação não procede já que o artigo 27B da REN 414/2010 refere-se à aprovação prévia de projeto das instalações de entrada de energia da unidade consumidora e das demais obras de responsabilidade do interessado.

18. Assim, a Não Conformidade NC.02 resta confirmada devido a comprovação do descumprimento de prazos para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, conforme verificado em 54 casos, da amostra de 95 casos selecionados, caracterizando o descumprimento em 56,84% da amostra. **Devendo a Enel Distribuição Goiás ser apenas com ADVERTÊNCIA, de acordo com o inciso III do artigo 3º da Resolução Normativa nº 63/2004.**

19. A Não Conformidade NC.03, fundamentou-se no fato da Distribuidora descumprir o prazo para a conclusão das obras, sendo constatado que em 59 casos, da amostra de 95 casos selecionados, ocorreram atrasos na conclusão das obras ou as mesmas nem haviam sido iniciadas, descumprindo com o artigo nº 34 da REN nº 414/2010.

#### **Não Conformidade (NC.03) – Atendimento Inicial – Prazo de conclusão das obras**

A Distribuidora não cumpriu o prazo de conclusão das obras para 16 casos (16,84%) de pedidos de ligação e para 43 pedidos (45,26%) as obras nem foram iniciadas, descumprindo o que prescreve o artigo 34 da REN nº 414/2010:

**Art. 34.** A distribuidora tem os prazos máximos a seguir estabelecidos para conclusão das obras de atendimento da solicitação do interessado, contados a partir da opção do

*interessado prevista no art. 33 e observado o disposto no art. 35: (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)*

*I – 60 (sessenta) dias, quando tratar-se exclusivamente de obras na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação; e (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)*

*II – 120 (cento e vinte) dias, quando tratar-se de obras com dimensão de até 1 (um) quilômetro na rede de distribuição aérea de tensão primária, incluindo nesta distância a complementação de fases na rede existente e, se for o caso, as obras do inciso I. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)*

*§1º Demais situações não abrangidas nos incisos I e II, bem como as obras de que tratam os artigos 44, 47, 48 e 102, devem ser executadas de acordo com o cronograma da distribuidora, observados, quando houver, prazos específicos estabelecidos na legislação vigente. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)*  
(...)

### **Manifestação da Enel GO à Não Conformidade NC.03**

Como mencionado anteriormente na manifestação referente a Não Conformidade NC.02, a partir da transição da CELG-D para ENEL, tomou-se conhecimento de um *backlog* de conexões rurais superior a 23 mil ligações não atendidas. Algumas ações foram tomadas, sendo uma delas a licitação de 8 lotes de obras para suprir o *déficit* de mão de obra em todas as regiões do Estado.

Atualmente, há cerca de 21 mil solicitações de ligações novas que se encontram pendentes de atendimento. Estes pedidos são de consumidores rurais e que necessitam de obras estruturais para atendimento.

É importante destacar que o atendimento dessas conexões rurais exigirá um esforço operacional e financeiro de elevadas proporções, pois o volume anual de execução de obras será de aproximadamente 10 mil obras por ano versus o anterior de 500 obras por ano, o que exigirá uma considerável mobilização de mão de obra. Ressalta-se que além de atender o *backlog* de 21 mil ligações, a EDG ainda atenderá às novas solicitações de conexões rurais, aproximadamente 1,3 mil ligações por ano.

Neste sentido, a própria ANEEL entendeu ser pertinente que este tema de conexões constasse no Plano Emergencial que foi firmado entre EDG e a Agência Reguladora em fevereiro de 2019. Adicionalmente, a ANEEL e o Governo do Estado de Goiás assinaram com a EDG o Termo de Compromisso no qual consta um plano exclusivo para atendimento às conexões rurais, conforme discriminação a seguir:

- Atendimento de 100% do acumulado de conexões finalizado até 2022, reduzindo de 21.300 conexões rurais pendentes em 2019 para 15.500 em 2020 e 6.000 em 2021;
- Aumento no volume de obras de 500 conexões/ano para até 10mil/ano.

Nesse contexto, considerando o conhecimento por parte da agência reguladora e do Estado de Goiás sobre o *backlog* de obras e análise de projetos recebidos da então CELG D, a EDG

entende que a não conformidade deveria ser desconsiderada, uma vez que não se trata de novo tema. Deve-se considerar ainda, que a demanda referente às conexões rurais está abrangida no âmbito do Plano Emergencial e já está firmada no Termo de Compromisso assinado com o Governo do Estado de Goiás, ANEEL e MME.

De forma paralela, também está sob análise junto à ANEEL e MME a postergação dos prazos para universalização de alguns municípios da área de concessão da EDG. Se confirmada a pretensão da distribuidora para postergação do prazo, os 43 casos apresentados na Tabela 2.2 do Relatório de Fiscalização ainda podem estar dentro do prazo para atendimento das solicitações.

É sabido que a EDG herdou um passivo muito grande em todas as áreas do setor de distribuição e vem envidando todos os esforços necessários para que o investimento realizado apresente os resultados esperados para a população. Eventuais penalidades aplicadas pelo poder concedente acabariam por penalizar uma situação que está se resolvendo e que precisa de certo tempo para apresentar os resultados planejados. Por esse motivo, requer-se o tratamento diferenciado por parte da AGR e ANEEL quanto às Não Conformidades relacionadas aos atendimentos de solicitação de fornecimento.

Para os casos específicos da Tabela 2.2, a EDG apresente três casos em que houve divergência entre as informações prestadas inicialmente e aquela que retrata a realizada das UCs e que consta nos sistemas computacionais da empresa.

#### Amostra 1 (Protocolo 97656487):

Houve um erro na data de conclusão, tendo em vista que o mês de novembro de 2019 está no futuro. A data correta de conclusão da obra é 22/02/2019 (data em que se encerrou a obra e passou para a fase de fiscalização/comissionamento), conforme demonstrado na imagem abaixo:

Projeto: 9002855 - EXTENSÃO DE REDE BAIXA TENSÃO - BT

Programa Luz para Todos:  Sim  Não **Atualizar Mapa?**  Sim  Não

Este projeto atende ZEIS (Zona Especial de Interesse Social)?  Sim  Não

Interessado:

Tipo Doc.:  **Número: 97656487**

Interessado: JOSUE BRANDÃO DE SOUZA

Local: Fluxo do Projeto

Cidade:  Imprimir

Bairro:

Endere:

CEP:

F-mail:

Projeto: 9002855 - EXTENSÃO DE REDE BAIXA TENSÃO - BT

Ordem(x): C15000938035 - 001

Cerca Executar:

Perfil Investimento: Distrib. Linhas, Red Sub-lim Cur Máquinas e Equip.

Projeto Investimento: CONEXÕES DE CONSUMIDORES BT (COM OBRAS)

Nº Contrato SAP: S200002087

PEP relacionado: C15000938

Fornecedor: 1305623 - DOLP ENGENHARIA LTDA

Valor Fator K Contrato: 55,4903

Fiscal: 11486 - HELTON APARECIDO FERREIRA

Fluxo

Data	Status	Matrícula	Usuário	Depto.	Computador
15/08/2018 10:53	ABERTO	83006294	MARCUS VINICIUS SILVA	DRE-INTMG	WIN-CTX-XAP-32
05/11/2018 13:07	ORÇADO	11486	PROJ-4(celtes_jup)	Integração vt...	10.125.6.43-95720
12/11/2018 16:38	APROVADO ENGENHARIA	11486	HELTON APARECIDO FERREIRA		WIN-CTX-XAP-34
21/12/2018 16:53	EXECUÇÃO	11803	ANDRE LUIS JACOB	DRE-INTMG	WIN-CTX-XAP-37
22/02/2019 16:36	FISCALIZAÇÃO	11486	HELTON APARECIDO FERREIRA	DRE-INTMG	WIN-CTX-XAP-37

na imagem extraída do sistema da distribuidora:



20. Analisando as informações apresentadas e comprovadas pela Distribuidora para os três casos em que ocorreu divergência na informação prestada anteriormente, encontramos os seguintes prazos:

Tabela 2.4-A – Correção do prazo para conclusão da obra

Item	Protocolo pedido	Data análise e aprovação	Data Conclusão Obra	Dias conclusão
1	97656487	12/11/2018	22/02/2019	102
2	061-2018	-	-	Análise não iniciada
13	1525694	13/12/2018	08/02/2019	57

21. Para o protocolo 97656487, mesmo após a alteração da data de conclusão informada, permanece o descumprimento do prazo para conclusão de obras. Para o protocolo 1525694 a Fiscalização resolveu retirá-lo da lista de irregularidades já que o prazo de conclusão de obras está dentro do que estabelece a norma. Quanto ao protocolo 061-2018, a Distribuidora afirma que ainda não houve o atendimento da solicitação. A Fiscalização acata a manifestação, já que o protocolo tinha sido citado na tabela 2.2, do Relatório de Fiscalização RF 0002/2019-AGR, como obras não foram iniciadas.

22. Assim, excluídos os dois casos citados no parágrafo anterior, a Não Conformidade NC.03 resta confirmada, para 57 casos, que representa um percentual de 60,0% da amostra de 95 casos, devido a comprovação do descumprimento de prazos para conclusão de obras. **Devendo a Enel Distribuição Goiás ser apenada com multa do Grupo III, de acordo com o inciso XXIII do artigo 6º da Resolução Normativa nº 63/2004.**

23. A Não Conformidade NC.04, fundamentou-se no fato da Distribuidora descumprir o prazo de ligação para unidade consumidora, sendo constatado que em um caso, da amostra de 95 casos selecionados, ocorreu atraso na ligação da UC 10029130024, descumprindo o artigo 31 da REN ANEEL nº 414/2010.

#### Não Conformidade (NC.04) – Atendimento Inicial – Prazo de ligação da UC

Por não cumprir com o prazo de ligação para a unidade consumidora 10029130024 a Distribuidora descumprir o prescrito no artigo 31 da REN nº 414/2010:

*Art. 31. A ligação da unidade consumidora ou adequação da ligação existente deve ser efetuada de acordo com os prazos máximos a seguir fixados:*

*I – 2 (dois) 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 – 7 (sete) dias úteis para unidade consumidora do grupo A.*

*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.*

24. Primeiramente, cabe retificar o campo “informação” da Tabela 2.5 – Prazo para Ligação da UC, onde estava registrado incorretamente “02/04/2018, segunda feira” ao invés de “02/04/2019, terça feira”.

Tabela 2.5 – Prazo para ligação da UC

Item	UC	Protocolo pedido	Data vistoria aprovou ligação UC	Data ligação UC	Prazo ligação UC	Tipo	Informação
...							
2	10029130024	99572367	02/04/2019	19/04/2019	13	Rural	02/04/2019, terça feira

#### Manifestação da Enel GO à Não Conformidade NC.04

Ao avaliar o que ocorreu com o atendimento a solicitação de fornecimento da UC 10029130024, verifica-se que houve um equívoco por parte da EDG ao informar a data da realização da vistoria. A data informada como sendo a ocasião da vistoria que aprovou a ligação (02/04/2019) na verdade é a data em que ocorreu a solicitação do consumidor.

A vistoria na unidade consumidora ocorreu no mesmo dia da ligação, ou seja, em 19/04/2019, conforme demonstra a imagem abaixo:

Diante disso, motivos não restam para manter a Não Conformidade, haja vista que não houve violação no prazo de ligação da unidade consumidora.

25. Analisando a manifestação apresentada para a ligação da UC 10029130024, em que a Distribuidora afirma que o pedido de ligação ocorreu em 02/04/2019 e a vistoria, juntamente com a ligação ocorreu em 19/04/2019, a Fiscalização decidiu não acatar a manifestação, uma vez que os dados enviados não comprovam a data efetiva de realização da vistoria. Assim, a Fiscalização decidiu manter a não conformidade NC.04, para um caso (1,05%) de 95 casos analisados na amostra, uma vez que a Distribuidora não apresentou fatos que comprovassem que a ligação da UC ocorreu dentro do prazo estabelecido em norma. **Devendo a Enel Distribuição Goiás ser apenas com multa do Grupo I, de acordo com o inciso IV do artigo 4º da Resolução Normativa nº 63/2004.**

26. A Não Conformidade NC.05, fundamentou-se no fato da Distribuidora não comprovar a data de ligação das unidades consumidoras 10028877967, 10029331410, 10029228334, e protocolos 92944464 e 90891885, descumprindo o inciso V do Artigo 145 da REN 414/2010.

### **Não Conformidade (NC.05) – Não manter atualizado o cadastro de consumidores**

Por não apresentar/comprovar a data de ligação das unidades consumidoras 10028877967, 10029331410, 10029228334, e protocolos 92944464 e 90891885, a Distribuidora deixou de observar o disposto no inciso V do Artigo 145 da REN 414/2010.

*Art. 145. A distribuidora deve organizar e manter atualizado o cadastro individual relativo a todas as suas unidades consumidoras e armazenar, no mínimo:*

...

*V – data da primeira ligação da unidade consumidora e do início do fornecimento;*

### **Manifestação da Enel GO à Não Conformidade NC.05**

Dos cinco casos apontados como Não Conformidade pela equipe de fiscalização, a EDG demonstrara, de forma individualizada, as informações constantes no seu sistema comercial e que, por equívoco na composição dos dados para envio à fiscalização, acabaram não sendo feitos de forma integral.

#### **UC 10028877967:**

Serviço: Ligação Nova SIGFI

Data/Hora da Vistoria: 19/03/2019 - 10:40

Data/Hora de execução: 19/03/2019 - 10:40

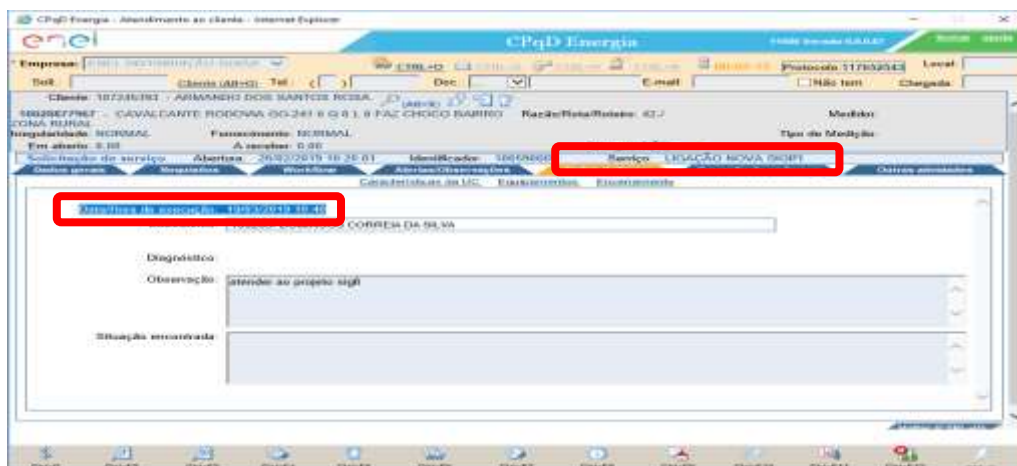
Importante pontuar que nessa modalidade de ligação (SIGFI) o consumidor que solicita fornecimento é atendimento de uma forma não convencional. Normalmente situados em regiões remotas, o atendimento do consumidor é atendido por um conjunto de geração fotovoltaica com baterias, já que a execução de obras de extensão de rede se tornaria muito demorado e extremamente oneroso.

Esse consumidor também não necessita instalar o padrão de entrada para instalação de medidor, já que isso também é feito pela distribuidora no momento da instalação da fonte de alimentação.

Assim, todas as solicitações atendidas na modalidade SIGFI não haverá necessidade de realização de vistoria, motivo pelo qual a distribuidora não informou a data da vistoria.

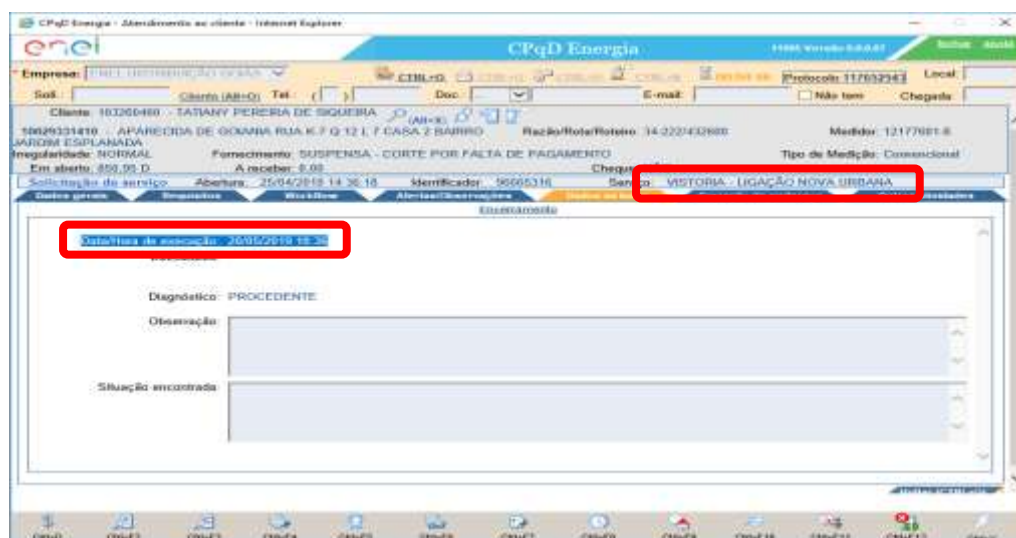
A imagem abaixo demonstra a data em que foi realizada a ligação da unidade consumidora e, conseqüentemente, a mesma data da vistoria:





**UC 10029331410:**  
Serviço: Vistoria Ligação Nova Urbana  
Execução Vistoria: 20/05/2019 - 10:36

Para a UC 10029331410 a vistoria na unidade consumidora ocorreu no mesmo dia em que ocorreu a ligação, qual seja, em 20/05/2019, conforme demonstra a tela extraído do sistema comercial da distribuidora.



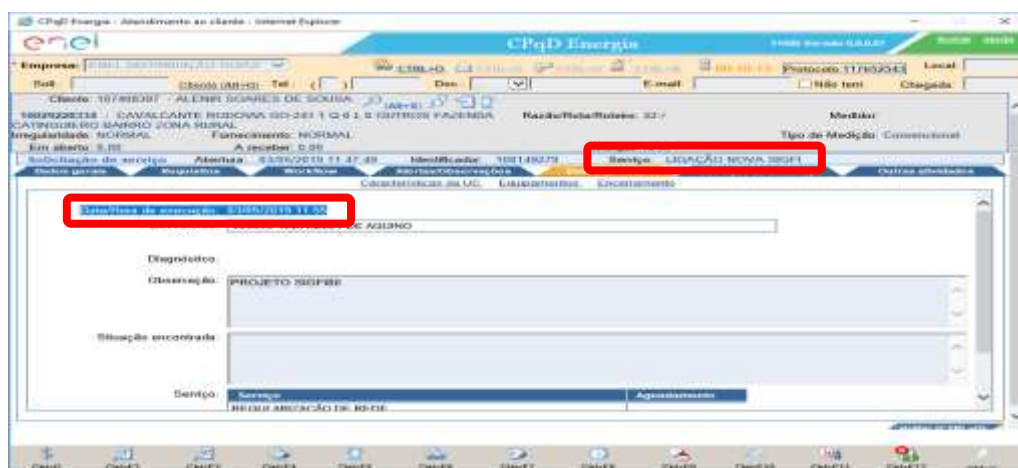
**UC 10029228334:**  
Serviço: Ligação Nova SIGFI  
Data/Hora da Vistoria: 03/05/2019 11:55  
Data/Hora de execução: 03/05/2019 11:55

Como informado anteriormente na UC 10028877967 modalidade de ligação (SIGFI) o consumidor que solicita fornecimento é atendimento de uma forma não convencional. Normalmente situados em regiões remotas, o atendimento do consumidor é atendido por um conjunto de geração fotovoltaica com baterias, já que a execução de obras de extensão de rede se tornaria muito demorado e extremamente oneroso.

Esse consumidor também não necessita instalar o padrão de entrada para instalação de medidor, já que isso também é feito pela distribuidora no momento da instalação da fonte de alimentação.

Assim, todas as solicitações atendidas na modalidade SIGFI não haverá necessidade de realização de vistoria, motivo pelo qual a distribuidora não informou a data da vistoria.

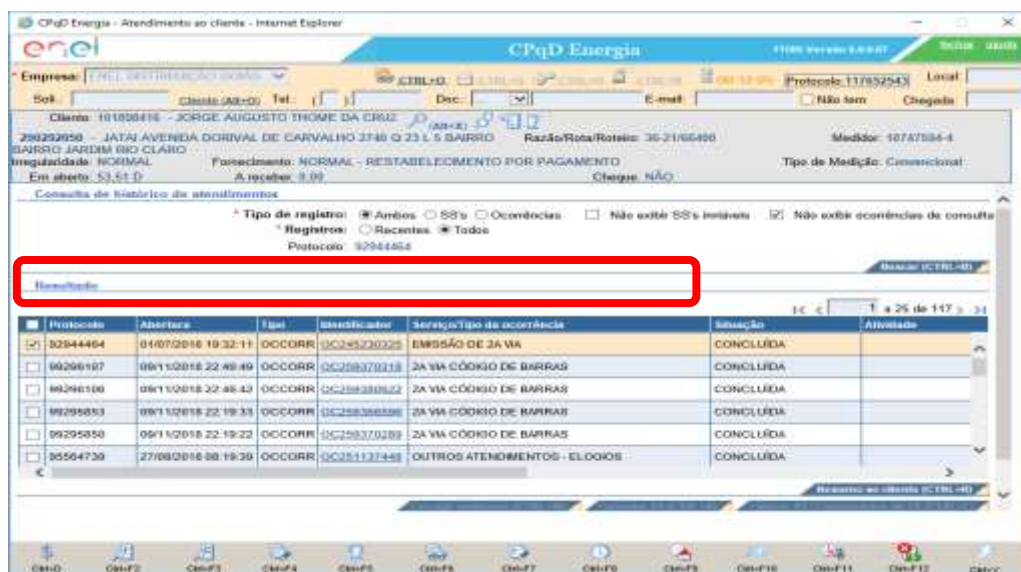
A imagem abaixo demonstra a data em que foi realizada a ligação da unidade consumidora e, conseqüentemente, a mesma data da vistoria:



**Protocolo 92944464:**

Serviço: Emissão de 2ª via de fatura

Data/Hora da solicitação: 01/07/2018 - 19:32:11



**Protocolo 90891885:**

Serviço: INEXISTENTE

Durante as buscas pelos cinco casos considerados Não Conforme pela equipe de fiscalização, para o Protocolo 90891885 não foi encontrada qualquer incidência para o número em questão. A inserção desse número de protocolo na base de dados deve ter ocorrido por engano ou algum erro de formatação, no entanto não há que se falar em data de vistoria e data de ligação.

Diante das evidências apresentadas a EDG requer o cancelamento da NC. 05 pois foi demonstrado que a distribuidora possui todos os dados referente ao cadastro dos consumidores e mantém esses dados para consulta.

27. Analisando a manifestação apresentada para a Não Conformidade NC.05, a Fiscalização decidiu acatar a manifestação apresentada pela Distribuidora, **decidindo pelo cancelamento da Não Conformidade NC.05.**

28. A Constatação CT.03, analisou a relação das unidades consumidoras que têm o direito a restituição por antecipação de atendimento inicial no âmbito do programa de universalização da Distribuidora. A partir desta constatação foram registradas as Não Conformidades NC.06, NC.07 e as Determinações DT.01, DT.02 e DT03.

#### **Constatação (CT.03) – Antecipação de Atendimento**

Foi solicitado à Distribuidora, por meio do Ofício nº 762/2019-AGR, de 13 de maio de 2019, a relação de todas as unidades consumidoras com direito a restituição por antecipação de atendimento inicial no âmbito do programa de universalização da Distribuidora. A Enel GO apresentou os dados solicitados, após solicitação de prorrogação de prazo, por meio das cartas Enel GO 067-RB-2019, de 17/05/2019, e Enel GO 070-RB-2019, de 27/05/2019.

O artigo 11 da Resolução Normativa ANEEL nº 223/2003, estabeleceu que o ressarcimento do aporte de recursos para antecipação do pedido de ligação no âmbito do Programa de Universalização deveria ser até o ano em que o pedido de atendimento fosse efetivado.

#### **DA ANTECIPAÇÃO DO ATENDIMENTO**

*Art. 11. O solicitante, individualmente ou em conjunto, cujo pedido de atendimento seja enquadrado no art. 4o desta Resolução, e os órgãos públicos, inclusive da administração indireta, poderão aportar recursos, em parte ou no todo, para as obras necessárias à antecipação da ligação prevista no Programa Anual, ou executar as obras de extensão de rede mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado.*

*§ 1º Os recursos antecipados ou o valor da obra executada pelo interessado serão restituídos pela concessionária até o ano em que o atendimento ao pedido de fornecimento seria efetivado segundo o Programa Anual.*

*§ 2º Os valores antecipados deverão ser atualizados com base na variação mensal do Índice Geral de Preços do Mercado, IGP-M, da Fundação Getúlio Vargas, acrescidos de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, e restituídos no mesmo número de parcelas em que foram desembolsadas pelo interessado.*

*§ 3º O atraso no pagamento dos valores das parcelas a serem restituídas aos consumidores a que se refere este artigo, além da atualização nele prevista, implicará a incidência de multa de 5% (cinco por cento) sobre o montante final da parcela em atraso, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculado pró-rata-tempore.*

*§ 4º Os valores correspondentes à antecipação de recursos de que trata este artigo, deverão ser registrados contabilmente, pela concessionária, na Subconta 211.71.1 – Credores Diversos –*

*Consumidores e/ou 221.71.1 – Credores Diversos - Consumidores, conforme o prazo de ressarcimento dos recursos antecipados, conforme preceitua o Manual de Contabilidade do Serviço Público de Energia Elétrica.*

*§ 5º Os procedimentos para determinação do valor a ser restituído, quando a obra for executada pelo interessado, serão estabelecidos em regulamento específico.*

*§ 6º Para fins de aplicação do disposto no § 2º deste artigo, a execução da obra pelo interessado será equivalente à antecipação dos recursos em uma única parcela.*

A Resolução Normativa ANEEL nº 365/2009 estabelece que o ressarcimento do aporte de recursos para antecipação do pedido de ligação, no âmbito do Programa de Universalização, que não tinham sido ressarcidos até 31 de dezembro de 2008, deveriam ser ressarcidos ao solicitante em até 30 dias após a publicação dessa resolução, que ocorreu em 28/05/2009. O parágrafo 4º estabelece que os ressarcimentos no biênio 2009-2010 deverão ser ressarcidos até o ano previsto para encerramento do programa LUZ PARA TODOS.

*Art. 9º As antecipações de atendimento ocorridas no meio rural até o ano de 2008, conforme disposto no art. 11 da Resolução nº 223, de 2003, cujos valores não tenham sido ressarcidos pela distribuidora até 31 de dezembro de 2008, devem ser ressarcidas ao solicitante em até 30 (trinta) dias após a publicação desta Resolução, observado o disposto no § 9º do seu art. 4º.*

*§ 1º Os valores a serem restituídos no prazo mencionado no caput devem ser atualizados conforme disposto no § 2º do art. 11 da Resolução nº 223, de 2003.*

*§ 2º Em caso de inobservância do disposto no caput, além da atualização prevista no parágrafo anterior, incidirão multa e juros de mora, desde janeiro de 2009, conforme § 3º do art. 11 da Resolução nº 223, de 2003.*

*§ 3º Nos casos de execução de obra pelo interessado, cujo projeto tenha sido aprovado pela distribuidora até 31 de dezembro de 2008, o ressarcimento previsto no art. 11 da Resolução nº 223, de 2003, deve ocorrer em até 30 (trinta) dias a partir da data de ligação da unidade consumidora ou da publicação desta Resolução, o que ocorrer por último.*

*§ 4º Os recursos antecipados pelo interessado, durante o biênio 2009-2010, com vistas ao atendimento de nova ligação no meio rural, deverão ser ressarcidos pela distribuidora até o ano previsto para encerramento do Programa LUZ PARA TODOS em sua área de concessão ou permissão.*

O Artigo 36 da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, estabelece que o ressarcimento do aporte de recursos para antecipação do pedido de ligação, devem ser ressarcidos no prazo de até 3 (três) meses após a energização da obra.

*Art. 36. Com o objetivo de antecipar o atendimento, o interessado, individualmente ou em conjunto, e a Administração Pública Direta ou Indireta podem aportar recursos, em parte ou no todo, para a distribuidora.*

*Parágrafo único. As parcelas do investimento de responsabilidade da distribuidora antecipadas pelo interessado devem ser atualizadas pelo IGP-M, acrescidas de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês pro rata die e restituídas, no prazo de até 3 (três) meses após a energização da obra, por meio de depósito em conta-corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica, conforme opção do consumidor.*

O Artigo 37 da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, estabelece que o ressarcimento dos recursos de obras de responsabilidade da Distribuidora quando executadas pelo interessado

deverá ser restituído no prazo de até 3 (três) meses após a data de aprovação do comissionamento da obra, atualizado a partir desta data pelo IGP-M e acrescido de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês pro rata die.

*Art. 37. O interessado, individualmente ou em conjunto, e a Administração Pública Direta ou Indireta podem optar pela execução das obras de extensão de rede, reforço ou modificação da rede existente.*

...

*§ 2º A distribuidora deve restituir ao interessado o menor valor verificado no §1º, por meio de depósito em conta corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica, conforme opção do consumidor, no prazo de até 3 (três) meses após a data de aprovação do comissionamento da obra e recebimento da documentação de que trata a alínea "F" do inciso II do §3º, atualizado a partir desta data pelo IGP-M e acrescido de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês pro rata die.*

O Artigo 38 da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, estabelece que quando ocorrer atraso no pagamento das parcelas a serem restituídas, além da atualização prevista, deve-se aplicar multa de 5% sobre o montante final, acrescida de juros de mora de 1% ao mês.

*Art. 38. O atraso no pagamento dos valores das parcelas a serem restituídas aos consumidores a que se referem os arts. 36 e 37, além da atualização neles prevista, implica cobrança de multa de 5% (cinco por cento) sobre o montante final da parcela em atraso, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculado pro rata die.*

Da relação de 10.460 solicitações que se enquadram no Programa de Universalização, constata-se que 8.905 solicitações ainda não foram ressarcidas. Das 1.555 restituições efetuadas pela Distribuidora, 1.541 foram realizadas fora do prazo estabelecido pelas normas. Assim, a Distribuidora deixou de cumprir o prazo para ressarcimento dos aportes realizados pelos solicitantes em 10.446 solicitações (99,87%).

Do total de 10.446 solicitações com descumprimento do prazo de ressarcimento, verifica-se que 1.037 solicitações, com aporte de recursos, foram ligadas após o ano de universalização do município, com enquadramento no artigo 36 REN 414/2010, sendo que desse total, 977 solicitações ainda não foram ressarcidas.



Gráfico 3.1 – Ressarcimento de aporte de recursos

Da relação de 367 solicitações de antecipação do pedido de ligação, com execução de obras de responsabilidade da Distribuidora pelo interessado, enquadramento no artigo 37 da REN 414/2010, constata-se que 364 solicitações ainda não foram ressarcidas e os três ressarcimentos realizados foram feitos fora do prazo de três meses estabelecidos, que configura descumprimento em 100% das solicitações.

Desta forma, verifica-se que de um total de 10.827 solicitações do pedido de ligação, em que ocorreu aporte de recursos ou execução pelo interessado de obras de responsabilidade da Distribuidora, a mesma descumpriu o prazo para o ressarcimento em 10.813 solicitações, que corresponde a um percentual de 99,87%.

Da amostra de 92 processos de ressarcimento de antecipação do pedido de ligação, a Fiscalização constatou que em 22 processos constava o Termo de Acordo para o ressarcimento para pagamento à vista, sem considerar a incidência de multa e juros de mora. Em um processo, o consumidor não aceitou o termo proposto, acordando que o valor restituído será conforme estabelece a norma, porém parcelado em 36 (trinta e seis) vezes. Desta forma ficou caracterizado que a Distribuidora, em 23 processos, procedeu ao ressarcimento em desconformidade com o que estabelecia a REN 223/2003, REN 365/2009 e o que estabelece a REN 414/2010.

Tabela 3.1 – Relação de UCs com acordo para ressarcimento

COD	TITULAR	MUNICIPIO
420051417	GAL LACHOVITZ COTA III	BURITI ALEGRE (parcelado)
10004789731	EDSON DE SOUZA CASTRO	CAIAPONIA
10008504022	DEOCLECIANO BALEIRO FILHO	GOIATUBA
10015108587	WAGNER BARCELOS RODRIGUES	ITUMBIARA
10018434019	ANTONIO LUIZ DE FARIA	FAINA
10018817791	EDINAMAR APARECIDA FERREIRA ROSA	CACHOEIRA DOURADA
10020001841	JOSÉ VALDINEY PEREIRA	GOIAS
10019768336	JOSIMAR RODRIGUES DE MOURA JÚNIOR-COTA I	PIRENOPOLIS
10020650599	JOÃO NAZARENO PEREIRA DE SOUSA	NOVA CRIXAS
10018902373	IRANI FERREIRA RODRIGUES	MORRINHOS
10023459784	CRISTIANE ALVES DE ALMEIDA	MOSSAMEDES
10020531506	DIVINO MENDES FERREIRA - T1	SAO LUIZ DE MONTES BELOS
10020814168	JORGE LUIZ OLIVEIRA DE LUCENA	ITUMBIARA
10022264173	EURIPEDES ONOFRE DE SOUZA	NOVO BRASIL
10022162575	ERMON MARTINS TEIXEIRA PINTO	ITAPIRAPUA
10022904466	JOÃO PEREIRA NETO	ITUMBIARA
10022810887	ABADIO RODRIGUES DA SILVA	ARENOPOLIS
10022781500	DAYVID FERREIRA DAS NEVES	CALDAS NOVAS
10023803000	FAUTO ALVES DOS SANTOS	ITABERAI
10023184521	LENI SILVA FERNANDES BORGES	BURITI DE GOIAS
10025036252	ARTUR NOGUEIRA DA SILVA I	CATALAO
10024732573	JOÃO VICENTE PEREIRA	ADELANDIA
10025031960	ANTÔNIO MENDES CAMPOS	ITAPURANGA

Ressalte-se que Superintendência de Regulação dos Serviços de Distribuição já foi consultada sobre o tema pela própria Enel GO, posicionando-se sobre o mesmo através do Ofício nº 32/2019-SRD/ANEEL, no sentido de que “a proposta [...] gera uma vantagem indevida à distribuidora na realização da restituição, visto que a Enel GO trabalha com duas opções em desacordo com o regulamento” e orientando a distribuidora a “realizar a restituição dos valores

antecipados em estrita observância ao que prevê a regulamentação da ANEEL, corrigindo as restituições em que tenha adotado procedimento diverso ao regulado”.

Percebe-se, portanto, que a Distribuidora havia consultado a área regulatória e tinha consciência de que seu procedimento estava em desconformidade com a regulação, mas optou por manter o referido procedimento.

Da amostra de 92 processos de solicitação com aporte de recursos para antecipação do pedido de ligação, a Fiscalização constatou que em 34 processos ocorreram divergências nos valores apresentados pelo solicitante para os valores considerados pela Distribuidora em seu orçamento, devido a não aceitação de materiais relacionados nas notas fiscais apresentadas.

**Tabela 3.2 – Divergências nos valores para ressarcimento**

COD	TITULAR	MUNICIPIO
2060052513	JOSE MARIA LEMOS C1	LUZIANIA
490023710	MIDILINEENGENHARIA IND E COM L	PIRENOPOLIS
1060111874	GUALBERTO BEAL	CRISTALINA
630516674	ARAO TEIXEIRA DA SILVA	RIO VERDE
630520940	JULIA DO PRADO CAMARGO	RIO VERDE
1290084911	JOSE CAETANO RODRIGUES	JUSSARA
80149972	MANOEL FERREIRA SOBRINHO	QUIRINOPOLIS
50127810	JOAO BOSCO PINTO DA CUNHA	ITABERAI
990012840	CARMERINDO RODRIGUES RABELO	AVELINOPOLIS
630601872	JOAO EUDES LOPES REINOR	RIO VERDE
10001418090	PREF. MUNICIPAL DE VILA PROPICIO CT I	VILA PROPICIO
10001409776	PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA P	VILA PROPICIO
10001057640	GAL LACHOVITZ COTA V	BURITI ALEGRE
10002719310	SANDRA MARIA DE CAMPOS	INACIOLANDIA
10008504022	DEOCLECIANO BALEIRO FILHO	GOIATUBA
10008555158	JOAO JOSE CORREIA	AVELINOPOLIS
10014104626	JOSE SABINO	PETROLINA DE GOIAS
10017624884	ANTÔNIO DO CARMO BORGES	PALMEIRAS DE GOIAS
10018699748	EROTIDES TEIXEIRA DE MELO	PIRACANJUBA
10020001841	JOSÉ VALDINEY PEREIRA	GOIAS
10019768336	JOSIMAR RODRIGUES DE MOURA JÚNIOR-COTA I	PIRENOPOLIS
10020650599	JOÃO NAZARENO PEREIRA DE SOUSA	NOVA CRIXAS
10018902373	IRANI FERREIRA RODRIGUES	MORRINHOS
10019824252	ADILIO VITOR DE OLIVEIRA	DIORAMA
10021697335	ELISABETH APARECIDA DUARTE	CATALAO
10020531506	DIVINO MENDES FERREIRA - T1	SAO LUIZ DE MONTES BELOS
10020814168	JORGE LUIZ OLIVEIRA DE LUCENA	ITUMBIARA
10021515830	JOSE MARIO AVILA REZENDE FILHO	TURVELANDIA
10023232232	JANESDEAN DINIZ	SANCLERLANDIA
10025036252	ARTUR NOGUEIRA DA SILVA I	CATALAO
1390176554	MARCELO CARNEIRO COSTA	MINEIROS

Na reunião realizada com técnicos da Distribuidora, para maior esclarecimento sobre os acordos firmados para pagamento dos valores aportados para antecipação do pedido de ligação, foram pontuados os seguintes assuntos:

- O senhor Renato Sampaio fez uma contextualização sobre o tema, enfatizando que na transferência do controle acionário da CELG D, em fevereiro de 2017, foi recebido pelo Grupo Enel um expressivo de número de obras executadas por clientes a serem ressarcidas, nas quais já ultrapassava o tempo ideal de 3 meses para ressarcimento previsto no Art. 38 da REN 414/2010, resultando em um montante financeiro muito alto a ser devolvido, que se atualizado com juros e multas, conforme regulamentação vigente, acarretaria um impacto significativo no caixa da empresa, podendo comprometer o cronograma de investimentos importantes na área de concessão da Enel GO, se pagos de uma única vez. Explanou que é uma opção dada ao cliente, considerando que ele é informado do valor total a que teria direito (conforme regulamentação vigente), e que ainda está numa fila para receber o pagamento. Caso o cliente opte por assinar o acordo, receberá o pagamento de imediato (30 dias), abrindo mão de juros e multas. No entanto, se ele não aceitar o acordo, ele receberá todo o valor a que tem direito, de acordo com a regulamentação, porém, em cronograma que está sendo definido pela Distribuidora, para envio à ANEEL, parcelado em trinta e seis parcelas corrigidas pelo IGPM.
- Questionado sobre a necessidade de pedido de ressarcimento por parte do cliente e sobre a obrigatoriedade de ressarcir a todos os clientes, o Sr. Renato ressaltou que isso é conhecido pela Distribuidora, é tanto que os valores a pagar constam como obrigação de dívida no “Contas a Pagar” do balanço da Distribuidora. No entanto, para resolver o problema herdado, a prioridade de ressarcimento é para quem o solicitou oficialmente, e depois os demais processos, pois estes geram mais trabalho, uma vez que existem obras muito antigas com dificuldade para encontrar os clientes e com processos incompletos.
- Questionado sobre o prazo de 24 meses para ressarcimento dos aportes realizados, o Sr. Renato Sampaio explicou que os 24 meses seriam contados a partir da solicitação dos clientes, pois o objetivo é atender primeiramente as solicitações de ressarcimento. Depois serão avaliados os casos sem solicitação, pois demandará maior avaliação, procura de cliente, recebimento de documentação adicional dos clientes etc.
- Quanto à situação atual dos processos de ressarcimento, o Sr. Fabrício informou que a Enel GO está organizada para realizar os ressarcimentos das obras imobilizadas no mês corrente dentro do prazo regulatório, de acordo com o disposto no Artigo 37 da REN 414/2010. Em relação aos processos do período pós ENEL, ainda não ressarcidos, existe um plano de ação em andamento com a seguinte programação:
  - Obras imobilizadas e energizadas em 2019: todos os processos foram analisados;
  - Obras imobilizadas e energizadas em 2018 – análises em andamento com previsão de conclusão até 28/08/2019;
  - Obras imobilizadas e energizadas em 2017 – serão analisadas até 30/10/2019.

Informou ainda que após a análise das obras com direito a ressarcimento, as com solicitação de ressarcimento são encaminhadas para pagamento e aquelas que não possuem solicitação são encaminhadas para a área de mercado para contato com os consumidores e definição dos dados bancários para recebimento dos valores a serem ressarcidos. Assim, a estimativa é que até dezembro/2019 todos os consumidores pós ENEL do plano de ação (energizadas após 14/02/2017) estejam ressarcidos.



- Questionada se a Distribuidora oferece a opção de acordo somente para o passivo da Distribuidora, os técnicos da Enel confirmaram que somente no plano de ação ocorre o acordo, e que para todos os casos de Ouvidoria e de obras executadas após 14/02/2017, o ressarcimento cumpre o definido no Art. 38 da REN 414/2010. Ressaltaram que no início do processo, pode ter ocorrido um ou outro caso pontual, mas não faz parte do procedimento da Distribuidora.
- A Fiscalização ressaltou que se o cliente não aceitar o acordo, a Distribuidora precisa informar o cliente quando ele vai receber, pois este é um dos itens de muitas reclamações dos clientes, pois a percepção destes clientes que estão com processos na SMA é de que se não aceitarem o acordo não serão ressarcidos. Os técnicos da Distribuidora informaram que o objetivo é acordar junto à ANEEL uma proposta de pagamento, para que se possa elaborar um cronograma de pagamentos.

### **Não Conformidade (NC.06) – Antecipação de Atendimento – Programa de Universalização**

A Distribuidora descumpe o Artigo 11 da REN 223/2003 e o Artigo 9º da Resolução Normativa ANEEL nº 365/2009 ao deixar de ressarcir os aportes de recursos para antecipação do pedido de ligação no âmbito do Programa de Universalização no prazo previsto, e por estabelecer regras para o ressarcimento do aporte sem previsão normativa, impondo ônus ao solicitante, conforme descrito a seguir:

- (i) A Distribuidora deixou de ressarcir 9.409 antecipações do pedido de ligação com aporte de recursos, de um total de 10.460 solicitações no âmbito do Programa de Universalização.
- (ii) A Distribuidora está ressarcindo os aportes de recursos em desconformidade com a norma regulatória, pois foi constatado que em 22 processos, de uma amostra de 92 processos, constava o Termo de Acordo para o ressarcimento para pagamento à vista, sem considerar a incidência de multa e juros de mora, e em um processo, por discordância do consumidor, o valor restituído foi parcelado em 36 vezes.

*REN 223/2003*

...

*Art. 11. O solicitante, individualmente ou em conjunto, cujo pedido de atendimento seja enquadrado no art. 4º desta Resolução, e os órgãos públicos, inclusive da administração indireta, poderão aportar recursos, em parte ou no todo, para as obras necessárias à antecipação da ligação prevista no Programa Anual, ou executar as obras de extensão de rede mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado.*

*§ 1º Os recursos antecipados ou o valor da obra executada pelo interessado serão restituídos pela concessionária até o ano em que o atendimento ao pedido de fornecimento seria efetivado segundo o Programa Anual.*

*§ 2º Os valores antecipados deverão ser atualizados com base na variação mensal do Índice Geral de Preços do Mercado, IGP-M, da Fundação Getúlio Vargas, acrescidos de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, e restituídos no mesmo número de parcelas em que foram desembolsadas pelo interessado.*

*§ 3º O atraso no pagamento dos valores das parcelas a serem restituídas aos consumidores a que se refere este artigo, além da atualização nele prevista, implicará a incidência de multa de 5% (cinco por cento) sobre o montante final da parcela em atraso, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculado pró-rata-tempore.*

REN 365/2009

...

*Art. 9º As antecipações de atendimento ocorridas no meio rural até o ano de 2008, conforme disposto no art. 11 da Resolução nº 223, de 2003, cujos valores não tenham sido ressarcidos pela distribuidora até 31 de dezembro de 2008, devem ser ressarcidas ao solicitante em até 30 (trinta) dias após a publicação desta Resolução, observado o disposto no § 9º do seu art. 4º.*

### **Não Conformidade (NC.07) – Antecipação de Atendimento – REN 414/2010**

Por não ressarcir os aportes de recursos para antecipação do pedido de ligação ou da execução pelo interessado de obras de responsabilidade da Distribuidora para 1.404 solicitações, a mesma descumpriu os artigos 36 e 37 da REN nº 414/2010, conforme discriminados a seguir:

- (i) Descumprimento em 1.037 solicitações, o prazo para ressarcimento do aporte de recurso para antecipação do pedido de ligação, conforme estabelece o artigo 36 REN 414/2010.

REN 414/2010

*Art. 36. Com o objetivo de antecipar o atendimento, o interessado, individualmente ou em conjunto, e a Administração Pública Direta ou Indireta podem aportar recursos, em parte ou no todo, para a distribuidora.*

*Parágrafo único. As parcelas do investimento de responsabilidade da distribuidora antecipadas pelo interessado devem ser atualizadas pelo IGP-M, acrescidas de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês pro rata die e restituídas, no prazo de até 3 (três) meses após a energização da obra, por meio de depósito em conta-corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica, conforme opção do consumidor.*

- (ii) Descumprimento em todas as 367 solicitações de pedido de ligação, do prazo para pagamento dos recursos de execução de obras de responsabilidade da Distribuidora, conforme estabelece o artigo 37 da REN 414/2010.

*Art. 37. O interessado, individualmente ou em conjunto, e a Administração Pública Direta ou Indireta podem optar pela execução das obras de extensão de rede, reforço ou modificação da rede existente.*

...

*§ 2º A distribuidora deve restituir ao interessado o menor valor verificado no §1º, por meio de depósito em conta corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica, conforme opção do consumidor, no prazo de até 3 (três) meses após a data de aprovação do comissionamento da obra e recebimento da documentação de que trata a alínea “F” do inciso II do §3º, atualizado a partir desta data pelo IGP-M e acrescido de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês pro rata die.*

### **Determinação (D.01) – Antecipação de Atendimento**

A Distribuidora deverá proceder a restituição dos recursos aportados pelos solicitantes, para antecipação da ligação ou por execução de obras de responsabilidade da Distribuidora, conforme estabelece as Resoluções Normativas ANEEL 223/2003, 365/2009 e 414/2010, e apresentar à AGR a listagem dos valores ressarcidos.

Prazo: 90 dias após a decisão da última instância recursal administrativa.

### **Determinação (D.02) – Antecipação de Atendimento**

A Distribuidora deverá recalcular todos os ressarcimentos de recursos pagos por meio de acordo, que ferem as resoluções 365/2009 e 414/2010, referente ao ressarcimento de recursos aportados pelos solicitantes para antecipação de recurso, e proceder a restituição das diferenças de valores aos respectivos solicitantes.

Prazo: 90 dias após a decisão da última instância recursal administrativa.

### **Determinação (D.03) – Antecipação de Atendimento**

A Distribuidora deverá recalcular todos os processos de antecipação de recursos considerando as divergências entre os valores apresentados pelo solicitante cujos itens apresentam correspondência com o orçamento levantado pela Distribuidora.

Prazo: 180 dias após a decisão da última instância recursal administrativa.

### **Manifestação da Enel GO à Não Conformidade NC.06, NC.07, DT.01, DT.02 e DT.03**

O ressarcimento e as tratativas com a ANEEL vêm sendo feitas desde 2017. Conforme destacado no próprio Termo de Notificação, a distribuidora reconhece a obrigatoriedade de ressarcir os consumidores, tanto é assim que os valores constam como obrigação de dívida no “Contas a Pagar” da distribuidora.

No entanto, ainda que conhecido, o volume de ressarcimento é elevado e o seu pagamento de forma imediata comprometeria seriamente o fluxo de caixa da concessionária, sobretudo dado o elevado volume de investimentos que vêm sendo realizados.

Após a chegada da Enel os investimentos foram aumentados em mais de 3,5 vezes na média histórica da CELG Distribuição, com um impacto positivo nas diversas dimensões do fornecimento de energia com relação: ao atendimento da demanda, às conexões rurais e na melhoria da qualidade.

É inegável que o elevado período sem investimentos nos anos anteriores à assunção do controle pela EDG debilitou bastante o sistema elétrico e elevou a demanda reprimida aos elevados patamares atuais. Esse elevado período de déficit de investimentos elevou a necessidade de investimentos atuais a níveis muito superiores aos patamares normais da concessão.

Com isso, a concessionária estabeleceu um plano específico contemplando a um só tempo, um cronograma de pagamento a esses consumidores e a realização dos investimentos necessários para melhoria da qualidade e para o atendimento da demanda.

Nesse contexto, o tema do ressarcimento está contemplado no Plano Emergencial, que está sendo acompanhado mensalmente pela ANEEL, AGR, Governo do Estado de Goiás e Ministério de Minas e Energia (MME). É fundamental ressaltar que este Plano seguiu algumas premissas básicas que contemplam a factibilidade das metas e das ações e a sustentabilidade econômico-financeira da concessão.

Assim, o cronograma previsto para os desembolsos estimados no tema de ressarcimento de obras é um dos sustentáculos que possibilitaram à distribuidora assumir metas tão ousadas quando da pactuação do Plano Emergencial e do Termo de Compromisso com o Governo Estadual.

Assim, por alterar de forma relevante e inesperada as bases que sustentam o Plano e pelo fato de o tema já está sendo tratado especificamente com a ANEEL, a EDG entende que a determinação de pagamento imediato merece ser cancelada, sob pena de alterar de os termos dos compromissos assumidos junto ao Governo do Estado e ANEEL, o que não é desejável, dada a dimensão e expectativas trazidas pelo Plano Emergencial e pelo Termo de Compromisso. Com isso, a frustração trazida por eventual revisão do Plano não seria desejável para nenhum dos envolvidos na pactuação e para sociedade.

Ainda, eventual alteração do Plano Emergencial através de determinação constante no presente Termo de Notificação, causaria insegurança jurídica, uma vez que o citado plano foi firmado acreditando nos princípios da boa-fé dos administrados e da proteção da confiança, que está visceralmente ligada à exigência de maior estabilidade das situações jurídicas. Ademais, o plano foi firmado posteriormente a fiscalização, o que, em tese, substituiria eventual determinação.

Neste mesmo sentido, para os casos em que as partes (Concessionária e Consumidores) firmaram termos para pagamentos de valores há, igualmente, a necessidade de observar a segurança jurídica dos negócios, Observar-se-á adiante que, embora os ressarcimentos não se revistam de ilegalidade, em preservação ao interesse público, visto que eventual declaração de ilegalidade causaria mal maior do que preservar o status quo, como já restaram demonstrados os efeitos indesejados que gerariam para a concessão.

Caso fossem tipificados ilegais por infringência que se considere às normas setoriais, a punição (no caso, de desfazimento do ato praticado, com o recálculo do ressarcimentos e restituição das diferenças) não é o único meio para garantir a adequada prestação do serviço concedido, como já se posicionou o Tribunal de Contas da União no Acórdão 2533/2017 - Plenário, ao analisar a possibilidade de celebração de Termos de Ajuste, em detrimento da aplicação direta de sanções, ponderando que:

Embora a Lei de criação da ANTT defina penalidades a que estará sujeito o concessionário infrator, não determina expressamente que a punição seja o único meio para alcançar o desiderato de garantir a regular prestação do serviço público concedido. Considerada a complexidade e a multiplicidade de situações verificadas na fiscalização dos serviços regulados, haverá o gestor público de sopesar se a medida sancionadora atenderá, no caso concreto, ao interesse público primário, podendo assim alterá-la por ações mais efetivas à melhoria dos serviços delegados.

(...)

Trata-se de instrumento regulatório alternativo ao processo sancionatório ao prevenir longas contendas administrativas e judiciais acerca das infrações cometidas pelo concessionário que poderão resultar ou não em aplicação de penalidades na medida desejada pela Agência reguladora. Fomenta, assim, a adesão do concessionário ao compromisso de ajustar sua conduta às exigências do contrato e da lei.

Nessa perspectiva, as sanções previstas no artigo 78-A da Lei nº 10.233/2001 (advertência, multa, suspensão, cassação, declaração de inidoneidade e

perdimento de veículo) assumem caráter instrumental e não um fim em si mesmo, pois, ao visarem à repressão e à prevenção de condutas violadoras das regras do contrato de concessão e da legislação de regência, têm em mira o restabelecimento da adequada prestação dos serviços públicos delegados e não a mera satisfação de pretensão arrecadatória.

Por essa decisão denota-se a possibilidade de as agências reguladoras estabelecerem por vias negociais com os concessionários ajustes que melhor contabilizem a realização do interesse público, a melhoria do serviço público prestado e a viabilidade econômico-financeira não só da concessionária, mas do setor econômico regulado.

Conforme o acima exposto, a EDG, no princípio da supremacia do interesse público, vem buscando, junto à ANEEL e ao Ministério de Minas e Energia, a celebração de acordos que viabilizem de forma equilibrada os ressarcimentos devidos - e aqui ressalta-se que, em relevante parte, advindos de período anterior à data de aquisição da CELG D pela ENEL – outrossim a continuidade do volume de investimentos realizados, os quais mais que triplicaram desde que a ENEL assumiu o controle acionário da CELG D.

Necessário se faz considerar que o ressarcimento das restituições por antecipação de atendimento no âmbito do programa de universalização da distribuidora tem sido tratado em cronograma conhecido pela ANEEL, e em processo administrativo em andamento.

Qualquer revisão das condições previstas para esses ressarcimentos deverá se dar por meio desse referido processo para garantia da segurança jurídica e estabilidade das decisões administrativas, evitando, por conseguinte, a possibilidade de decisões distintas, em que pese ser a Diretoria da ANEEL a instância final nos processos decisórios.

Importante destacar que os acordos foram realizados seguindo todos os preceitos jurídicos, sendo reconhecido como um documento juridicamente válido.

A regulamentação vigente estabelece os parâmetros gerais dos ressarcimentos, seus limites e pré-requisitos. Entretanto, o consumidor como agente legalmente capaz, tem direito de transigir quanto a seus direitos disponíveis e firmar acordos com a EDG buscando seus melhores interesses dentro da lei.

A legislação estabelece os paradigmas gerais a serem seguidos pela sociedade, mas, desde que não sejam ofendidos preceitos de ordem pública, os particulares têm direito a transigir e estabelecer negócios jurídicos para tutelarem seus interesses, em um exercício pleno da autonomia da vontade.

Sendo assim, embora haja resoluções que estabeleçam direitos gerais aos consumidores, tais dispositivos normativos não podem limitar a autonomia dos consumidores de transigir quanto a tais direitos. É certo que o consumidor pode exigir da distribuidora exatamente o que está previsto na Legislação Aplicável, entretanto, nenhuma vedação legal há para que o consumidor, operando suas faculdades de autotutela firme acordo com a distribuidora onde estabeleça termos de ressarcimentos diversos do que teria originalmente direito. Notadamente nenhuma das transações aferidas oneram a concessão além do que originalmente ocorreria, revelando-se em um mecanismo legítimo que concilia o interesse público, o resguardo da concessão e a garantia do particular exercer sua autonomia privada.

Ademais, os instrumentos firmados, conforme anteriormente apontado, possuem todos os requisitos de existência, validade e eficácia, tendo sido firmado por pessoas capazes, tendo objeto lícito, e sendo fruto de vontade livre, consciente e voluntária.

Assim, denota-se a legalidade dos ressarcimentos realizados, considerando que os acordos firmados entre a EDG e os consumidores representam a manifestação de vontade de ambos, sendo convenção válida e eficaz, que não traz prejuízo à concessão e não contraria o ordenamento, vez que inserida dentro da esfera de autonomia de vontade do consumidor, o qual pode livremente negociar os seus direitos disponíveis, como, por exemplo, a juros, multa e forma de recebimento, como pode requerer integralmente o garantido pela Resolução, lhe competindo exclusivamente no exercício de sua autotutela patrimonial privada essa decisão, como o único legitimado para alegar os vícios no acordo, posto que a ele pertence os interesses tutelados.

Assim, pelo exposto, a EDG entende que o cronograma de ressarcimento elaborado pela concessionária foi aceito e já está sendo devidamente acompanhado junto a ANEEL, sendo este item fundamental para o equacionamento financeiro do Plano Emergencial e do Termo de Compromisso, evidenciando a necessidade de cancelar a determinação de pagamento imediato aos consumidores.

Com relação ao reprocessamento dos acordos de pagamento firmados com os consumidores, a concessionária entende que estes são juridicamente válidos e estão amparados na autonomia da vontade das unidades consumidoras signatárias, portanto a determinação de recálculo não deve prosperar.

29. Analisando a manifestação apresentada pela Distribuidora para a Não Conformidade NC.06, constata-se que a mesma discorre sobre a pactuação do Plano Emergencial e o Termo de Compromisso, onde a mesma assumiu compromisso para o ressarcimento dos recursos aportados pelo consumidor em obras de responsabilidade da Distribuidora. Porém, este assunto não é novo, a Fiscalização realizada no ano de 2009, Determinação DT.06 do Relatório de Fiscalização RF 013/2009-AGR, já determinava o ressarcimento desses aportes. O Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta nº 028/2015 estabelecia, entre outros, que a Distribuidora ressarcisse os recursos aportados para antecipação do pedido de ligação, conforme consta do RF 013/2009-AGR. A Distribuidora foi multada pelo descumprimento do TAC, entre outros descumprimentos, por não ter ressarcido os aportes de recursos. Apesar da mudança de controle da concessão no ano de 2017, não foi verificado, até a assinatura do Plano Emergencial e do Termo de Compromisso, a adoção de medidas que objetivassem a solução do problema de ressarcimento dos aportes de recursos, e durante a realização da fiscalização foi constatado que a mesma vem estabelecendo regras para o ressarcimento do aporte sem previsão normativa, impondo ônus ao solicitante.

30. Para a Não Conformidade NC.06 a Fiscalização entende que a Distribuidora descumpriu o Artigo 11 da REN 223/2003 e o Artigo 9º da Resolução Normativa ANEEL nº 365/2009 ao deixar de ressarcir os aportes de recursos para antecipação do pedido de ligação no âmbito do Programa de Universalização dentro do prazo previsto. Apesar de a norma prever reajuste e multa por atraso, o excessivo atraso no ressarcimento gerou ônus ao solicitante pela imprevisibilidade de acesso ao seu direito. **Assim, fica mantida a Não Conformidade NC.06, Devendo a Enel Distribuição Goiás ser apenada com multa do Grupo III, de acordo com o inciso XI do artigo 6º da Resolução Normativa nº 63/2004.**

31. Para a Não Conformidade NC.07, a Distribuidora apresentou as mesmas alegações da Não Conformidade NC.06, não trazendo justificativas que pudessem reduzir ou cancelar a Não Conformidade NC.07. Assim, a Fiscalização não encontrou na manifestação motivos que justificassem o não ressarcimento dos 1.404 aportes de recursos realizados para a antecipação do pedido de ligação ou da execução pelo interessado de obras de responsabilidade da Distribuidora de 10.827 solicitações

de pedido de ligação analisados, que representa o percentual de 12,97% de descumprimento, resultando no descumprimento dos artigos 36 e 37 da REN nº 414/2010. **Assim, fica mantida a Não Conformidade NC.07, Devendo a Enel Distribuição Goiás ser apenada com multa do Grupo III, de acordo com o inciso XXIII do artigo 6º da Resolução Normativa nº 63/2004.**

32. Para a Determinação (DT.01) – Antecipação de Atendimento, a Fiscalização acata a manifestação da Distribuidora, alterando o prazo de conclusão, devendo a mesma proceder a restituição dos recursos aportados pelos solicitantes, para antecipação da ligação ou por execução de obras de responsabilidade da Distribuidora, em conformidade com o cronograma pactuado no Plano Emergencial e no Termo de Compromisso, e encaminhar à AGR a comprovação dos ressarcimentos.

33. Para a Determinação (DT.02) – Antecipação de Atendimento, a Fiscalização reforça que o acordo estabelecido pela Distribuidora para ressarcimento dos valores aportados pelo consumidor está em desacordo com as Resoluções 365/2009 e 414/2010, além de gerar prejuízo para o solicitante que aportou recursos para antecipação do pedido de ligação. **Assim a Distribuidora deverá recalcular todos os ressarcimentos de recursos pagos por meio de acordo, que ferem as Resoluções 365/2009 e 414/2010, referentes ao ressarcimento de recursos aportados pelos solicitantes para antecipação de ligação, e proceder a restituição das diferenças de valores aos respectivos solicitantes.**

34. Para a Determinação (DT.03) – Antecipação de Atendimento, a Fiscalização não encontrou na manifestação apresentada, fatos que pudessem alterar o teor desta não conformidade. **Assim, a Distribuidora deverá recalcular todos os processos de antecipação de recursos, considerando as divergências entre os valores apresentados pelo solicitante cujos itens apresentam correspondência com o orçamento levantado pela Distribuidora.**

35. A Constatação CT.04, que originou a Não Conformidade NC.08, analisou o quantitativo de faturas emitidas no período de 01/05/2018 a 30/04/2019, no tocante ao cumprimento da REN 4141/2010.

#### **Constatação (CT.04) – Faturamento**

Foi solicitado à Distribuidora, por meio do Ofício nº 762/2019-AGR, de 13 de maio de 2019, a quantidade de processos de faturamento e a relação das unidades consumidoras com acertos de faturamento no período de 01/05/2018 a 30/04/2019. A Enel GO apresentou os dados solicitados para as unidades consumidoras com acerto de faturamento por meio da Carta Enel GO 073-RB-2019, e na mesma carta solicitou prorrogação de prazo para as informações sobre o processo de faturamento. Por meio da Carta Enel GO 080-RB-2019, de 10/06/2019, a Distribuidora apresentou as informações sobre o processo de faturamento. Porém, devido a inconsistências encontradas pela Fiscalização, a mesma informação foi novamente solicitada pela RD 010 durante o período de fiscalização. Na Tabela 06, do anexo deste relatório, estão os dados apresentados pela Distribuidora.

O Plano de Resultados apresentado pela Enel GO à Diretoria da ANEEL teve sua vigência iniciada em setembro de 2017 com prazo de vigência até agosto de 2019. Entre os indicadores com metas previstas estavam as reclamações totais na ANEEL, as reclamações de faturamento e de serviços comerciais.

Para o tema faturamento, a ANEEL recebeu, no período de agosto de 2016 a setembro de 2017, 3,11 reclamações a cada 10.000 consumidores da ENEL GO, o que totaliza 901

reclamações no período de 12 meses. No período de fevereiro de 2018 a janeiro 2019, a ANEEL recebeu 5,77 reclamações a cada 10.000 consumidores, o que totaliza 1.749 reclamações no período, quase o dobro do início do plano. Em fevereiro de 2019, o Plano de Resultados foi encerrado em razão de incapacidade de a Distribuidora apresentar resultados efetivos para as metas previstas.

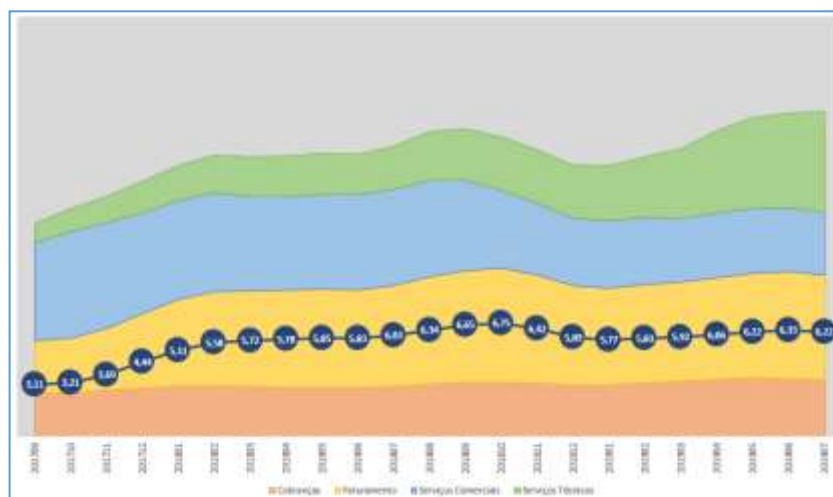


Gráfico 4.1 – Reclamações totais na ANEEL – ENEL GO

Tabela 4.1 – Reclamações relacionadas a faturamento na ANEEL – ENEL GO

Período	QR-faturamento	Quantidade de Reclamações
ago/2016 - set/2017	3,11	901
fev/2018 - Jan/2019	6,03	1.749
ago/2018 – jul/2019	6,22	1.907

Em resposta ao Ofício nº 762/2019-SFE/ANEEL, de 13/05/2019, a Enel GO encaminhou os dados referentes às reclamações de faturamento encerradas no primeiro nível de atendimento da Distribuidora para todos os canais de atendimento disponibilizados no período de 01/05/2018 a 30/04/2019. Pelo gráfico abaixo, é possível verificar um aumento da quantidade de reclamações recebidas no período. Em maio de 2018 foram recebidas 7.018 reclamações, já em janeiro de 2019 a Enel GO recebeu 10.753. O percentual médio de procedência dessas reclamações foi de 24,5% no período.

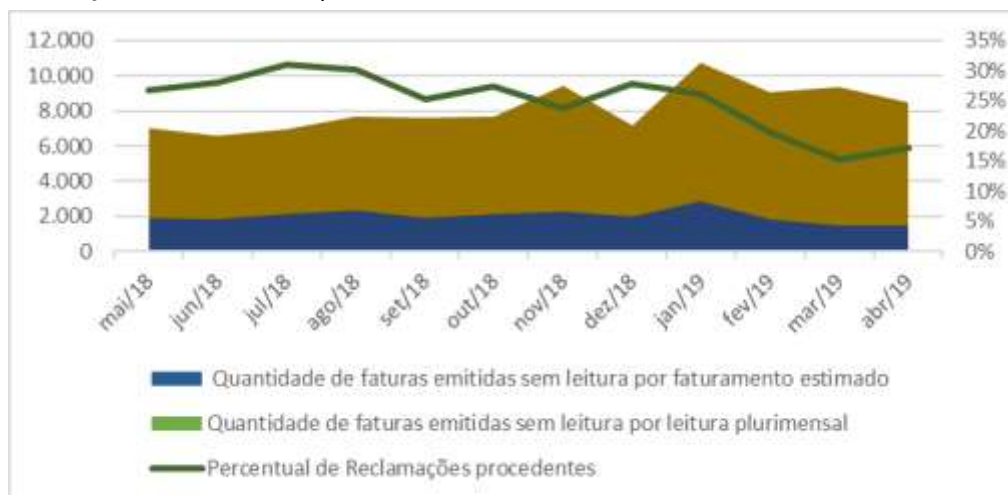


Gráfico 4.2 – Reclamações encerradas no 1º nível de atendimento da Distribuidora



Ainda em resposta ao Ofício nº 762/2019-SFE/ANEEL, de 13/05/2019, a Enel GO encaminhou os dados referentes às faturas emitidas no período de 01/05/2018 a 30/04/2019. De acordo com essas informações, detalhadas na tabela abaixo, apurou-se que a Distribuidora emitiu no período, 3.309.426 faturas sem leitura. Excluindo-se os casos previstos na REN 414/2010, que preveem as situações nas quais é possível a emissão de fatura sem a devida leitura do equipamento de medição, como: impedimento de acesso (art. 87 da REN 414/2010), leitura plurimensal (art. 89 da REN 414/2010), faturamento estimado (art. 91 da REN 414/2010) e calamidade pública, situação de emergência ou força maior (art. 111 da REN 414/2010); identificou-se que 423.118 faturas foram emitidas sem amparo regulatório, o que equivale a 21,11% das faturas emitidas sem leitura e 1,17% das faturas emitidas.

**Tabela 4.2 – Quantitativos de faturamento no período de mai/2018 a abr/2019**

Item	Quantidade
UCs Ativas	3.027.054,83
Faturas emitidas no período <sup>1</sup>	36.109.043
Faturas emitidas sem leitura	2.003.891
Faturas emitidas sem leitura por impedimento de acesso	158.472
Faturas emitidas sem leitura por leitura plurimensal	1.404.427
Faturas emitidas sem leitura por faturamento estimado	17.863
Faturas emitidas sem leitura por situação emergencial	11
Outros motivos	413.118

#### **Não Conformidade (NC.08) – Faturamento – Sem Leitura**

Por realizar faturamento sem a leitura do medidor em situação não prevista nos arts. 87, 89, 91 e 111 da REN 414/2010 e levando em consideração o aumento da quantidade reclamações relacionadas ao procedimento de faturamento, a Distribuidora não cumpriu os arts. 84 e 85 da REN 414/2010, conforme segue:

Art. 84. A distribuidora deve efetuar as leituras 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 de leitura.  
 (...)

Art. 85. A realização da leitura em intervalos diferentes dos estabelecidos no art. 84, só pode ser efetuada pela distribuidora se houver, alternativamente: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

I – prévia concordância do consumidor, por escrito; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – leitura plurimensal, observado o disposto no art. 86; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

III – impedimento de acesso, observado o disposto no art. 87; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

IV – situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente, ou motivo de força maior, comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL, observado o disposto no art. 111; ou (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

V – prévia autorização da ANEEL, emitida com base em pedido fundamentado da distribuidora; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

<sup>1</sup> A exceção das UCs ativas, cujo valor é a média, os demais demonstram o valor acumulado no período.

### Manifestação da EDG

Conforme se verifica na Constatação elaborada pela equipe de fiscalização, especificamente no item 66 do Relatório de Fiscalização, os casos em que "...é possível a emissão de fatura sem a devida leitura do equipamento de medição..." são "...impedimento de acesso (art. 87 da REN 414/2010), leitura plurimensal (art. 89 da REN 414/2010), faturamento estimado (art. 91 da REN 414/2010) e calamidade pública, situação de emergência ou força maior (art. 111 da REN 414/2010)".

Preliminarmente, é necessário esclarecer que foi observado um equívoco na Tabela 4.2 – Quantitativos de faturamento no período de maio/2018 a abril/2018 do RF, onde apresenta-se no tópico "outros motivos" a quantidade de 413.118, ao invés de 423.118, conforme destacado no parágrafo nº 66.

Além disso, a EDG esclarece que a quantidade de casos pelo motivo "Faturas emitidas sem leitura por leitura plurimensal", conforme observado na base de dados encaminhada à AGR é de 1.400.027, ao invés de 1.404.427 que consta na Tabela 4.2 do RF, portanto, tem-se que foram 427.118 faturas por outros motivos, o que equivale 1,18% das faturas emitidas no período analisado pela AGR.

Não obstante ao exposto acima, cumpre esclarecer que a situação de faturamento sem leitura, denominada "outros motivos" pela equipe de fiscalização, se aplica à outras situações, previstas nas Condições Gerais de Fornecimento, em que, por responsabilidade da distribuidora, é necessário a realização de faturamento sem a realização de leitura. São os casos previstos no art. 113 e 114 da REN 414/2010.

Por certo, existem situações em que a distribuidora envia o agente leiturista para a unidade consumidora e não é possível a realização da leitura por vários motivos que não se enquadram nas situações descritas no item 66 do Relatório de Fiscalização como, por exemplo: vidro do medidor ou caixa de medição embaçado, insetos na caixa de medição, medidor danificado/queimado, ameaça do consumidor, dentre outras.

Assim, quando da solicitação de dados, através do Ofício nº 762/2019- AGR, não foi previsto essa possibilidade, qual seja, dos faturamentos realizados sem leitura de acordo com o art. 113 da REN 414/2010, vejamos o Quadro 2 do Ofício nº 762/2019- AGR:

**Quadro 2**

Ordem de Coluna	Descrição das colunas	Tipo de Dados
1	Código IBGE do Município	Numérico
2	Nome do Município	Texto
3	Ano de referência	aaaa
4	Mês de referência	mm
5	Quantidade unidades consumidoras ativas no Município	Numérico
6	Quantidade de unidades consumidoras com leitura mensal	Numérico
7	Quantidade de unidades consumidoras com leitura plurimensal	Numérico
8	Quantidade de faturas emitidas	Numérico
9	Quantidade de faturas emitidas sem leitura	Numérico
10	Quantidade de faturas emitidas sem leitura por impedimento de acesso	Numérico
11	Quantidade de faturas emitidas sem leitura por leitura plurimensal	Numérico
12	Quantidade de faturas emitidas sem leitura por faturamento estimado	Numérico
13	Quantidade de faturas emitidas sem leitura por situação de emergência ou de calamidade pública	Numérico
14	Quantidade de refaturamentos	Numérico
15	Quantidade de reclamações totais	Numérico

Nota-se que não havia coluna específica para a distribuidora inserir as quantidades de faturamentos realizados pela média dos últimos faturamentos. Isso justifica a diferença entre a soma das colunas 10, 11, 12 e 13 e o número indicado na coluna 9. Isso porque houve faturamento sem leitura (coluna 9) mas por situação diferente daquelas previstas (Coluna 10, 11, 12 ou 13).

Por oportuno, a EDG apresenta a análise dos 427.118 faturamentos (“outros motivos”) e estratificados em quatro condições baseadas nos gráficos abaixo, como segue:



Figura 01: Faturamentos (“outros motivos”)

Da figura apresentada acima, tem-se que do total de faturamentos analisados, é possível identificar que 93,2% (397.987) são casos atribuídos a distribuidora previstos na REN 414/10.

Nessa análise, identificou-se que a causa “visor embaçado” é o item com maior incidência, representando 78% (311.842) dos faturamentos realizados sem leitura por deficiência técnica do padrão de entrada do consumidor, porém, atribuído a concessionária<sup>2</sup>.

Em virtude disso, a EDG elaborou um plano de ação para substituição de 30.000 visores levantados em dezembro/2018 e apresentado à AGR logo em seguida. O Plano tinha previsão de conclusão em 06/2019, no entanto, após um aumento de equipes técnicas, obteve-se êxito adiantando a finalização para abril/2019.

Salienta-se que a condição observada de “visor embaçado” tem efeito contínuo com origem em causas externas (climáticas e/ou por ação humana), e, diante disso, a distribuidora tem envidado esforços contínuos para substituição de visores das caixas que estão nessa condição (embaçados), não obstante tratar-se de uma responsabilidade do consumidor relacionada ao seu padrão de entrada.

<sup>2</sup> Até dezembro/2018 o entendimento desse motivo de impedimento era atribuído ao consumidor, por se tratar de deficiência no padrão de entrada (art. 87), no entanto, em 05/11/2018 a AGR orientou a EDG a rever o motivo em desfavor da distribuidora (item 6.2 do \*documento denominado “Recomendação de Ouvidoria”) estabelecendo o prazo de 60 dias para as adequações necessárias ao enquadramento no artigo 113 da REN 414/10.

No caso de faturamento sem leitura por problemas relacionados ao medidor, esse representa 14% (sem medidor 32.047 e medidor avariado 23.838) de toda a falta de leitura atribuída a distribuidora, cuja previsão normatizada está descrita no art. 90 da REN 414/2010 para falta do equipamento, no caso de defeito/falha no equipamento aplica-se o art. 115 da REN 414/2010.

Para os demais casos sem leitura, esses representam 8% dos outros problemas atribuídos a distribuidora, sendo que o faturamento ocorre pela média dos últimos faturamentos e, quando sanado o problema, efetua a correção com base no art. 113 da REN 414/2010.

No mesmo sentido, os arts, 84 e 85 da REN 414/2010, utilizado como sendo os dispositivos normativos descumpridos pela EDG e motivador da Não Conformidade NC.08, indica quando devem ser realizadas as leituras na unidade consumidora e não o seu faturamento. Tanto é verdade que estão localizados no Capítulo VII - DA LEITURA.

Ocorre que a distribuidora está respeitando os prazos definidos nos art. 84 e 85 da REN 414/2010, tanto que está se deparando com as situações descritas anteriormente e que não são gerenciáveis, previsíveis ou evitáveis. Para que não haja prejuízo aos consumidores o faturamento nessas situações é realizado pela média dos últimos faturamentos.

Assim, diante da situação descrita fica demonstrado que a distribuidora não realiza faturamento das unidades consumidoras sem que haja previsão no regulamento setorial, sendo que a Não Conformidade NC.08 deve ser cancelada.

36. Para a Não Conformidade NC.08, esta Agência corrige o equívoco no número de Faturas emitidas sem leitura por leitura plurimensal para 1.400.427, que resulta em 427.118 faturas por outros motivos, o que equivale a 21,31% das faturas emitidas sem leitura e 1,18% das faturas emitidas no período analisado, conforme representado na tabela 4.2 corrigida.

**Tabela 4.2 –** Quantitativos de faturamento no período de mai/2018 a abr/2019

Item	Quantidade
UCs Ativas	3.027.054,83
Faturas emitidas no período <sup>3</sup>	36.109.043
Faturas emitidas sem leitura	2.003.891
Faturas emitidas sem leitura por impedimento de acesso	158.472
Faturas emitidas sem leitura por leitura plurimensal	1.400.427
Faturas emitidas sem leitura por faturamento estimado	17.863
Faturas emitidas sem leitura por situação emergencial	11
<b>Outros motivos</b>	<b>427.118</b>

37. Quanto ao mérito, a Distribuidora alegou que a situação de faturamento sem leitura, denominada “outros motivos”, se aplica a outras situações, previstas nas Condições Gerais de Fornecimento no art. 113 e 114 da REN 414/2010, em que, por responsabilidade da distribuidora, é necessária a realização de faturamento sem a realização de leitura.

<sup>3</sup> A exceção das UCs ativas, cujo valor é a média, os demais demonstram o valor acumulado no período.

38. Para tal alegação, é importante ressaltar o disposto no artigo 113 da Resolução Normativa nº 414/2010:

*Resolução Normativa nº 414/2010*

*Art. 113. A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, **sem prejuízo das sanções cabíveis**, deve observar os seguintes procedimentos: (grifos nosso)*

39. Assim, conforme disposto no regulamento, caso a Distribuidora proceda o faturamento sem a realização de leitura por motivos atribuíveis à Concessionária, nos termos do artigo nº 113 da Resolução Normativa nº 414/2010, não há isenção de aplicação de penalidades decorrentes do procedimento adotado.

40. Ademais, a realização de faturamento sem leitura por motivos atribuíveis à Distribuidora, evidencia o descumprimento do artigo nº 84 da Resolução Normativa nº 414/2010, bem como das condições previstas no artigo nº 85 da mesma Resolução.

41. Pelo exposto, constata-se que a Distribuidora deixou de realizar leitura no medidor em 427.118 faturamentos, em situações diferentes das previstas nos arts. 87, 89, 91 e 111 da REN 414/2010, de um total de 3.027.054,83 unidades consumidoras ativas. **Desta forma, fica mantida a Não Conformidade NC.08, Devendo a Enel Distribuição Goiás ser apenas com multa do Grupo II, de acordo com o inciso III do artigo 5º da Resolução Normativa nº 63/2004.**

42. A Constatação CT.05, que deu origem a Não Conformidade NC.09, analisou os acertos de faturamento, realizados no período de janeiro de 2018 a abril de 2019, compreendendo 59.273 refaturamentos realizados no período, efetuados em 52.324 unidades consumidoras.

Com objetivo de verificar os ajustes de faturamento executados pela Distribuidora, solicitou-se a relação dos acertos de faturamento realizados no período de janeiro de 2018 a abril de 2019. A Distribuidora encaminhou a lista de 59.273 refaturamentos realizados no período, efetuados em 52.324 unidades consumidoras.

Dessa relação, verificou-se preliminarmente que 29.857 refaturamentos ocorreram em maio de 2018, o que totalizou 50,37% dos refaturamentos no período. Questionada, a Distribuidora afirmou que efetuou troca de sistema comercial, o que provocou elevada quantidade de refaturamentos em maio de 2018. Especificamente, a Distribuidora afirmou que o erro de sistema provocou a emissão de faturamento por Custo de Disponibilidade para os consumidores rurais (faturamento plurimensal) com refaturamento posterior para a média anual, sem que os consumidores recebessem as faturas incorretas.

Assim, uma vez que não houve ajuste efetivo de faturamento nesses casos, os refaturamentos ocorridos em maio de 2018 foram retirados do universo considerado pela Fiscalização para extração da amostra.

**Tabela 5.1** – Universo dos ajustes de faturamento no período de jan/2018 a abr/2019

Item	Quantidade
Refaturamentos – jan/2018 a abr/2019	59.273
Unidades Consumidoras com refaturamento – jan/2018 a abr/2019	52.324
Refaturamentos em razão da troca de sistema – mai/2018	29.857
Refaturamentos – jan/2018 a abr/2019 – expurgado mai/2018	29.416
Unidades Consumidoras com refaturamento – jan/2018 a abr/2019 – expurgado mai/2018	23.215

O universo considerado para definição da amostra de verificação de ajustes de faturamento foi a relação de 23.215 unidades consumidoras que passaram por ajuste de faturamento no período de janeiro de 2018 a abril de 2019, excluindo os refaturamentos realizados em maio/2018 em razão da alteração do sistema comercial. Retirou-se uma amostra de 92 unidades consumidoras.

É importante ressaltar que o procedimento rotineiro de faturamento deve ser desenvolvido pela Distribuidora com a ocorrência de erros próxima de zero. Esse entendimento é corroborado pelo fato de que os procedimentos devem ser sistematizados e automáticos. Assim, a verificação dos ajustes de faturamento é importante com o objetivo de analisar se há uma rotina robusta de correções de faturas quando verificados erros pela Distribuidora. Ademais, esse procedimento depende, em um número maior de casos, de intervenção humana direta.

Da amostra verificada, constatou-se irregularidades nos faturamentos de 25 unidades consumidoras, o que totaliza 27% de faturamentos incorretos mesmo após os refaturamentos realizados pela Distribuidora.

**Tabela 5.2 – Universo considerado, amostra extraída e erros verificados pela Fiscalização**

Universo Considerado	Amostra de Unidade Consumidoras	UCs erros de faturamento mesmo após refaturamentos	Percentual de Abrangência Irregular
23.215	92	25	27%

Pela tabela abaixo, verifica-se o detalhamento dos principais tipos de irregularidades verificadas. O principal erro da Distribuidora relaciona-se ao faturamento incorreto por erro de leitura, totalizando 11 casos irregulares. Em seguida, estão os casos de faturamento pela média em desacordo com o regulamento. O terceiro maior erro da Distribuidora relaciona-se à aplicação incorreta do artigo 113 da Resolução 414/2010.

**Tabela 5.3 – Detalhamento dos tipos de irregularidades constatadas**

Tipo de Irregularidade	Quantidade	Percentual
Faturamento incorreto por erro de leitura	11	44%
Faturamento pela média em desacordo com o regulamento	7	28%
Aplicação incorreta do artigo 113 da Resolução 414/2010	5	20%
Faturamento incorreto por erro de visualização do medidor (vidro embaçado)	2	8%

A tabela abaixo apresenta o detalhamento das irregularidades constatadas em cada unidade consumidora da amostra, e a Tabela A-07, do anexo deste relatório apresenta o detalhamento da aplicação do Artigo nº113 da Resolução Normativa nº 414, de 2010.

**Tabela 5.4 – Detalhamento das irregularidades verificadas pela Fiscalização**

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
1	70109230	JOAO MOREIRA DOMINGUES NETO	set/18	3584,26	4359,72	Cobrança a maior (parágrafo 2º do art 113 - Necessidade de devolução em dobro)
2	10006784842	AUDILENE OLIVEIRA DE MATOS BARBOSA	set/18	12,73	9,51	Quantidade de parcelas inferior ao disposto no regulamento e cobrança no mês de regularização (Necessidade devolução em dobro - cobrança

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
						indevida no mês de regularização)
3	10020159330	CASA DE CARNES CRISTAL	jan/19	103	174,76	Faturamento a maior em jan/19 e devolução a menor nos meses subsequentes (parágrafo 2º do Art. 113 - Necessidade de devolução em dobro)
4	2490032106	EROTIDES DE SOUZA FILHO	ago/18	70	29,34	Irregular - entre 2 faturas lidas foram efetuados 4 faturamentos pela média - abr.18 a set.18
5	1040019630	MARIA ADALIA VENTURA	jun/18	111	83,42	Faturamento a maior. Valor lido inferior ao valor faturado (parágrafo 2º do art 113 - Necessidade de devolução em dobro)
6	1850001756	VANDERLEI EMIDIO PEREIRA	mai a dez/18	2599,16	1557,70	Plurimensal. 7 faturamentos pela média seguidos, cobrou a mais do consumidor, sem parcelamento. Fatura em aberto.
7	90108553	PATRICIA DO COUTO FERREIRA	jun e jul/18	199	145,63	Plurimensal. Não efetuou leitura por mais de 2 ciclos. Cobrou a mais do consumidor e em um único mês.
8	10004666010	BALTAZAR NORONHA VIDIGAL	out/18 a abr/19	6458	5480,905	Faturamento sem leitura comprovada. Diferença de leitura do medidor não utilizada para realizar o faturamento.
9	170104266	DIVANIRO CARDOSO DOS SANTOS	set/18 e nov/18	36	44,30	Plurimensal - Faturar por média após dois meses sem leitura. Mais de 12 meses sem realização de leitura jun/18 a jun/19
10	1480018883	GERSILANDE RODRIGUES DOS SANTOS	jun/18	12	18,42	Irregularidade no procedimento de leitura. Faturamento sem leitura comprovada no mês de referência 6/2018. Não houve diferença de leitura no medidor.
11	40187998	GASPAR TAVARES DE MELO	jun/18	221	-	Faturamento incorreto pela média em razão de não visualização da leitura do medidor por responsabilidade da Distribuidora, com suspensão de fornecimento subsequente por falta de pagamento
12	1990121874	FUNDAÇÃO FREI JOAO B BOGEL ODM	abr/18 a jun/18	2272	3452,849	Faturamento incorreto pela média nos meses de abril e mai/2018. Não aplicação do art. 113 na recuperação em junho. Não visualização da leitura por responsabilidade da Distribuidora
13	10010712125	FABIANA DUARTE DE SOUZA	jul/18 e ago/18	498	728,90	Sem comprovação da leitura em jul/2018. Faturamento incorreto pela média em ago/2018
14	1850008192	SOLUÇÃO FOMENTO MERCANTIL LTDA-ME	abr/18	62	-	Refaturou de média para lida. Porém, a data e o valor da leitura estão incorretos.

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
15	1230007997	PEDRO BATISTA DA SILVA	jun e jul/18	441,66	-	Houve 4 faturamentos pela média entre duas leituras efetuadas.
16	10025414672	DIVINO ELISIO DA COSTA	out/18	3268	3405,06	Faturamento com leitura incorreta, mesmo após refaturamento.
17	40004752	ALEIXO ALVES DE CARVALHO NETO	out/18	18,28	13,60	4 faturamentos por média seguidos
18	270012175	ALESSANDRO GONZAGA SILVA	mar/18	459	250,2193	Consumidor rural plurimensal. 3 Faturamentos pela média sem realização de leitura.
19	2900100908	JOAO JUBE ALVES DA CONCEICAO	fev/19	208,31	202,79	Valor faturado superior ao valor lido, sem devolução posterior ao consumidor
20	120074825	MARIA EUGENIA RAMOS DOS SANTOS GUIMARAES	out/18	141,47	-	Valor refaturado diferente do valor de leitura do medidor
21	460122964	NOEMI EVANGELISTA SOARES	dez/18 e jan/19	268	229,45	Valores faturados diferentes dos valores de leitura.
22	10004601538	ANA CLARA ARAUJO GOMES DA SILVA	jan, fev e abr/19	567	-	Visor embaçado desde o faturamento de setembro/2018. Distribuidora faturou pela média até abril/2019 sem realizar manutenção no medidor.
23	10005308583	CLEBER VIEIRA DOS SANTOS	abr/19	178	302,14	Faturamento incorreto no mês de regularização, quantidade de parcelas inferior ao disposto no regulamento e cobrança no mês de regularização (Necessidade devolução em dobro)
24	10017643404	FUNDO MUNICIPAL DE EDUCACAO VALPARAISO DE GOIÁS	nov/18 a fev/19	16964	5703,413	Valores faturados diferentes dos valores de leitura.
25	9970034795	MARIA LUCIMAR NOGUEIRA	jan a abr/19	120	-	4 faturamentos sem leitura

### Não Conformidade (NC.09) – Ajuste de Faturamento

Por realizar faturamento sem observar o disposto na Resolução Normativa nº 414 de 2010.

**Art. 89.** Quando ocorrer leitura plurimensal o faturamento deve ser mensal, utilizando-se a leitura informada pelo consumidor, a leitura realizada pela distribuidora ou a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, conforme o caso, observado o disposto no art. 86. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 1º Para unidade consumidora com histórico de faturamento inferior ao número de ciclos requerido, a distribuidora deve utilizar a média aritmética dos valores faturados dos ciclos disponíveis ou, caso não haja histórico, o custo de disponibilidade e, quando cabível, os valores contratados. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)



§ 2º Caso a distribuidora não realize a leitura no ciclo de sua responsabilidade, conforme calendário estabelecido ou nos casos dispostos no

§ 3º do art. 86, deve ser faturado o custo de disponibilidade enquanto persistir a ausência de leitura, sem a possibilidade de futura compensação quando se verificar diferença positiva entre o valor medido e o faturado. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

**Art. 113.** “A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:

I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente; e

II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação.

§ 1º Na hipótese do inciso I, a distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes.

[...]

### Manifestação da EDG

Será apresentado a seguir a considerações da distribuidora para os casos na Tabela 5.4 do Relatório de Fiscalização:

#### **UC 10020159330:**

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
3	10020159330	CASA DE CARNES CRISTAL	jan/19	103	174,76	Faturamento a maior em jan/19 e devolução a menor nos meses subsequentes (parágrafo 2º do Art. 113 - Necessidade de devolução em dobro)

O faturamento da unidade consumidora foi realizado por média no mês de janeiro/2019 e realizado a devolução no mês de fevereiro/2019, quando ocorreu a regularização da leitura.

Ciente: 10083778 - CASA DE CARNES CRISTAL (A#X) 8 9 7

10020159330 - SAO LUIS DE MONTES BELOS RUA PEQUENHO Q 6 L 18 BAIRRO RAZÃO/Rota/Roteiro: 24-8979000 Medidor: 11987787-5

RESIDENCIAL BRISAS Irregularidade: NORMAL Fornecimento: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO Tipo de Medição: Bidirecional

Em aberto: 848,73 D A receber: 0,00 Cheque: NÃO

Vinculação de itens

Conta	Descrição	Valor líquido	Valor bruto	Data/Hora de geração	Situação	Mês/Ano ref.	Origem
<input type="checkbox"/>	0312790485 VALOR CORREÇÃO GEM	7,83	7,83	DB 30/05/2019 02:35:38	FATURADO	06/2019	ARR 2019001826488
<input type="checkbox"/>	0312790485 RELIZAÇÃO NORMAL	7,83	7,83	DB 29/05/2019 17:20:30	FATURADO	06/2019	CRM
<input type="checkbox"/>	0312790485 VALOR ACUMULADO MES PASSADO - 5/2019		37,53	DB 08/05/2019 03:17:07	FATURADO	06/2019	CRM
<input type="checkbox"/>	0312790485 JUROS MORATORIA	1,10	1,10	DB 10/04/2019 13:42:25	FATURADO	12/2018	ARR
<input type="checkbox"/>	0312790485 MULTA - 11/2018	4,72	4,72	DB 10/04/2019 13:42:25	FATURADO	12/2018	ARR
<input type="checkbox"/>	0312790485 CREDITO DE CONSUMO	187,02	187,02	CR 07/02/2019 14:48:40	FATURADO	02/2019	CRM
<input type="checkbox"/>	0312790485 JUROS MORATORIA	1,10	1,10	DB 04/12/2018 04:23:52	CANCELADO	12/2018	ARR 2019049577128
<input type="checkbox"/>	0312790485 MULTA - 11/2018	4,72	4,72	DB 04/12/2018 04:23:52	CANCELADO	12/2018	ARR 2019049577128

Imprimir (CTRL+P) Cancelar (CTRL+Q)

**UC 2490032106:**

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
4	2490032106	EROTIDES DE SOUZA FILHO	ago/18	70	29,34	Irregular - entre 2 faturas lidas foram efetuados 4 faturamentos pela média - abr.18 a set.18

Faturamento por média devido a impedimento de acesso por parte do consumidor no mês de leitura de responsabilidade da distribuidora (irregularidade de leitura). A leitura foi regularizada no ciclo 09/2018, quando foi apurado o consumo total do período, subtraindo os montantes já faturados nos ciclos de média, sem prejuízo ao consumidor, conforme Art. 87/89. Unidade consumidora com leitura plurimensal.

Mês/Ano	Leitura kWh total	Ocorrências de leitura	Implantadas de leitura	Data de leitura	Tipo de leitura	Usada fat.
set/18	3579	444,25 (FATURA INFORMADA NO REFATURAMENTO)		09/09/2018	Regular/Registrada	SIM
ago/18	3450	180,11	PORTÃO FECHADO - IMÓVEL COM OCUPAÇÃO	04/08/2018	Regular/Média	SIM
jul/18	3450	180,49	PORTÃO FECHADO - IMÓVEL COM OCUPAÇÃO	27/07/2018	Regular/Média	SIM
jun/18	3479	180,54	PORTÃO FECHADO - IMÓVEL COM OCUPAÇÃO	25/06/2018	Regular/Média	SIM
mai/18		35	UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS	/	/	SIM
abr/18	3450	180,49	UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS	17/04/2018	Regular/Média	SIM
mar/18	3440	181,66 (DIFERENÇA DE LEITURA EM MESES ANTERIORES COM PARCELAMENTO DE INÍCIO)	UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS	15/03/2018	Regular/Registrada	SIM
Análise:	896	896 kWh				

0

**40019630:**

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
5	1040019630	MARIA ADALIA VENTURA	jun/18	111	83,42	Faturamento a maior. Valor lido inferior ao valor faturado (parágrafo 2º do art 113 - Necessidade de devolução em dobro)

Faturamento por média devido a impedimento de acesso, porém, a soma dos consumos cobrados é igual a diferença de consumo entre as leituras. Na regularização no ciclo 07/2018 foi faturado o consumo total da diferença entre as leituras respeitando o montante de consumos faturados nos ciclos de média, conforme art. 87 da REN 414/2010.

Mês/Ano de ref.	Leitura kWh total	kWh total faturado	Ocorrências de leitura	Data de leitura	Tipo de leitura	Usada fat.
jul/18	42729	182,71	LEITURA INFORMADA NO REFATURAMENTO	10/07/2018	Regular/Registrada	SIM
jun/18	42435	171,29		08/06/2018	Regular/Registrada	NÃO
mai/18	42375	175		09/05/2018	Regular/Registrada	SIM
Análise:		354	354 kWh			

**UC 1850001756:**

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
6	1850001756	VANDERLEI EMIDIO PEREIRA	mai a dez/18	2599,16	1557,70	Plurimensal. 7 faturamentos pela média seguidos, cobrou a mais do consumidor, sem parcelamento. Fatura em aberto.

Faturamento por média devido a impedimento de acesso por parte do consumidor no mês de leitura de responsabilidade da distribuidora (irregularidade de leitura). A leitura foi regularizada no ciclo 12/2018, quando foi apurado o consumo total do período, subtraindo os montantes já faturados nos ciclos de média, sem prejuízo ao consumidor, conforme Art. 87/89. Unidade consumidora com leitura plurimensal, não cabendo a aplicação do Art. 113.

UC 100811798 - VANERLUI FERREIRA PEREIRA						
Mês/Ano	Leitura kWh total	Ocorrências de leitura	Irregularidades de leitura	Data de leitura	Tipo de leitura	Usada fat.
dez/18	46123	3754,54	LEITURA INFORMADA NO REFATURAMENTO			
nov/18	41176	126,75		29/12/2018	Regular/Registrada	SIM
out/18	41175	126,77		26/10/2018	Regular/Média	SIM
set/18	41177	128,28		25/09/2018	Regular/Média	SIM
ago/18	41176	127,38		27/08/2018	Regular/Média	SIM
jul/18	41178	129,02		25/07/2018	Regular/Média	SIM
jun/18	41176	127,69		25/06/2018	Regular/Média	SIM
mai/18	41838	124,86		23/05/2018	Regular/Média	SIM
abr/18		30			/	SIM
mar/18		30			/	SIM
fev/18	43171	123,43		22/02/2018	Regular/Média	SIM
jan/18	41173	124,21		24/01/2018	Regular/Média	SIM
dez/17	41170	120,99		26/12/2017	Regular/Média	SIM
nov/17	41043	146		27/11/2017	Regular/Registrada	SIM
Análise	5072	5072				

#### UC 90108553:

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
7	90108553	PATRICIA DO COUTO FERREIRA	jun e jul/18	199	145,63	Plurimensal. Não efetuou leitura por mais de 2 ciclos. Cobrou a mais do consumidor e em um único mês.

t

uramentos por média devido a impedimento de acesso, porém, a soma dos insumos cobrados é igual a diferença de consumo entre as leituras. Na regularização no ciclo 07/2018 seria faturado o insumo total da diferença entre as leituras respeitando o montante de insumos faturados nos ciclos de média, conforme Art. 87/89, cliente com leitura plurimensal.

UC 908888 - PATRICIA DO COUTO FERREIRA						
Mês/Ano	Leitura kWh total faturado	Ocorrências de leitura	Irregularidades de leitura	Data de leitura	Tipo de leitura	Usada fat.
jul/18	6677	658,42	LEITURA INFORMADA NO REFATURAMENTO			
jun/18	6053	70,58		12/05/2018	Regular/Média	SIM
mai/18		30			/	SIM
abr/18	5851	88,52		12/04/2018	Regular/Média	SIM
mar/18	5849	87,08		12/03/2018	Regular/Média	SIM
fev/18	5782	124,09	AUSÊNCIA DE LEITURA EM MESES ANTERIORES COM PARCELAMENTO DE INSUMO	05/02/2018	Regular/Registrada	SIM
Análise	885	885				

#### UC 170104266:

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
9	170104266	DIVANIRO CARDOSO DOS SANTOS	set/18 e nov/18	36	44,30	Plurimensal - Faturar por média após dois meses sem leitura. Mais de 12 meses sem realização de leitura jun/18 a jun/19

Realizada leitura nos meses 08 e 12/2018 e 03 e 05/2019 conforme destacado abaixo. As contas referentes aos meses 05, 06 e 07/2018 foram refaturadas para o custo de disponibilidade, porém, o histórico de leitura permanece, por programação de sistema.

Mês/ano de ref.	Leitura kWh total	kWh total faturado	Descrição de leitura	Regulamento de leitura	Data de leitura	Tipos de leitura	Unidade ref.	Clas. PUC
ago/18	3290	30	AUSÊNCIA DE LEITURA EM MESES ANTERIORES COM PARCELAMENTO DE RESUMO		29/08/2018	Regular/Registada	SM	36
jul/18	32921	30	UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS		30/07/2018	Regular/Média	SM	30
jun/18	32920	30	UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS		30/06/2018	Regular/Média	SM	31
mai/18	32900	30	AUSÊNCIA DE LEITURA EM MESES ANTERIORES COM PARCELAMENTO DE RESUMO		30/05/2018	Regular/Registada	SM	28
abr/18	32922	30	UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS		11/04/2018	Regular/Média	SM	29
mar/18	32900	30	AUSÊNCIA DE LEITURA EM MESES ANTERIORES COM PARCELAMENTO DE RESUMO		13/03/2018	Regular/Registada	SM	38
fev/18	32900	30	UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS		11/02/2018	Regular/Média	SM	31
jan/18	32901	30,91	UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS		11/01/2018	Regular/Média	SM	37
dez/18	32900	30	AUSÊNCIA DE LEITURA EM MESES ANTERIORES	LEITURA RETORNADA IGUAL A ANTERIOR	22/12/2018	Regular/Registada	SM	32
nov/18	32941	40,77	UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS		20/11/2018	Regular/Média	SM	36
out/18	32906	30	LEITURA AJUSTADA DEVIDO À PFE MENOR Q	LEITURA RETORNADA IGUAL A ANTERIOR	11/09/2018	Regular/Ajustada	SM	29
set/18	32902	36,11	UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS		12/09/2018	Regular/Média	SM	33
ago/18	32900	30	LEITURA RETORNADA IGUAL A ANTERIOR		20/08/2018	Regular/Ajustada	SM	38
jul/18	32906	30	LEITURA INFORMADA NO REFATURAMENTO	LEITURA INFORMADA NO REFATURAMENTO	11/07/2018	Regular/Registada	SM	36
jun/18	33276	30	LEITURA INFORMADA NO REFATURAMENTO	LEITURA INFORMADA NO REFATURAMENTO	11/06/2018	Regular/Média	NÃO	30
maio/18	33169	30	LEITURA INFORMADA NO REFATURAMENTO	LEITURA INFORMADA NO REFATURAMENTO	09/05/2018	Regular/Registada	NÃO	29

Nos meses em que ocorreu a leitura, foi realizado o crédito de consumo, conforme art. 113.

Cliente: 2562180 - DIVANIRO CARDOSO DOS SANTOS (AR+X)

170104266 - ITAPURANGA FAZENDA PEDRA PRETA 0 - 12 BAIRRO ZONA RURAL Razão/Rota/Roteiro: 28-64/1400 Medidor: 2959157-1

Irregularidade: NORMAL Fonecimento: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO Tipo de Medição:

Em aberto: 0,00 A receber: 0,00 Cheque: NÃO

Visualização de itens

Conta	Descrição	Valor líquido	Valor bruto	Data/hora de geração	Situação	Mês/Ano ref.	Origem
<input type="checkbox"/>	0170104266 CRÉDITO DE CONSUMO	28,50	28,50	CR 15/12/2018 11:12:03	FATURADO	12/2018	CRM
<input type="checkbox"/>	0170104266 JUROS MORATÓRIA	0,02	0,02	DB 29/11/2018 02:54:11	FATURADO	12/2018	ARR 2018051913153
<input type="checkbox"/>	0170104266 MULTA - 11/2018	0,07	0,07	DB 29/11/2018 02:54:11	FATURADO	12/2018	ARR 2018051913153
<input type="checkbox"/>	0170104266 JUROS MORATÓRIA	0,67	0,67	DB 04/11/2018 09:08:55	FATURADO	11/2018	ARR 2018030945735
<input type="checkbox"/>	0170104266 MULTA - 09/2018	1,00	1,00	DB 04/11/2018 09:08:55	FATURADO	11/2018	ARR 2018030945735
<input type="checkbox"/>	0170104266 VALOR CORREÇÃO IGPM	0,17	0,17	DB 04/11/2018 09:08:55	FATURADO	11/2018	ARR 2018030945735

Cliente: 2562180 - DIVANIRO CARDOSO DOS SANTOS (AR+X)

170104266 - ITAPURANGA FAZENDA PEDRA PRETA 0 - 12 BAIRRO ZONA RURAL Razão/Rota/Roteiro: 28-64/1400 Medidor: 2959157-1

Irregularidade: NORMAL Fonecimento: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO Tipo de Medição:

Em aberto: 0,00 A receber: 0,00 Cheque: NÃO

Visualização de itens

Conta	Descrição	Valor líquido	Valor bruto	Data/hora de geração	Situação	Mês/Ano ref.	Origem
<input type="checkbox"/>	0170104266 COMPENSAÇÃO DE DIC TRIMESTRAL	0,00	0,00	CR 14/05/2019 00:53:58	FATURADO	05/2019	TRE
<input type="checkbox"/>	0170104266 COMPENSAÇÃO DE DIC	1,51	1,51	CR 14/05/2019 00:53:58	FATURADO	05/2019	TRE
<input type="checkbox"/>	0170104266 CRÉDITO DE CONSUMO	24,71	24,71	CR 14/05/2019 00:53:58	FATURADO	05/2019	CRM
<input type="checkbox"/>	0170104266 VALOR ACUMULADO MES PASSADO - 4/2019		21,70	DB 13/04/2019 08:50:34	FATURADO	05/2019	CRM
<input type="checkbox"/>	0170104266 VALOR ACUMULADO MES PASSADO - 3/2019		3,88	DB 15/03/2019 02:54:57	FATURADO	04/2019	CRM
<input type="checkbox"/>	0170104266 COMPENSAÇÃO DE DIC MENSAL	4,26	4,26	CR 15/03/2019 02:54:56	FATURADO	03/2019	TRE
<input type="checkbox"/>	0170104266 CRÉDITO DE CONSUMO	37,88	37,88	CR 15/03/2019 02:54:50	FATURADO	03/2019	CRM

UC 40187998:

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
11	40187998	GASPAR TAVARES DE MELO	jun/18	221	-	Faturamento incorreto pela média em razão de não visualização da leitura do medidor por responsabilidade da Distribuidora, com suspensão de fornecimento subsequente por falta de pagamento



Conta refaturada em 17/07/2018, corrigindo insumo e enviada ao cliente.

<b>GASPAR TAVARES DE MELO</b> RUA 155, Q. 40, L. 52, S/N JARDIM IMPERIAL II CEP: 75380000 TRINDADE GO BRASIL		Data de emissão: 17/07/2018 Razão: 27 Regional: P23 Medidor: 2096257-6 Rota: 70 70690																		
Código do cliente: 666036	UC: 40187998	Vencimento: 24/07/2018																		
Espelha da fatura																				
<b>enel</b> NOTA FISCAL FATURA DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA - GRUPO D		AGRUPAMENTO: 2037704 NÚMERO: 4 SÉRIE: 17/07/2018 EMISSÃO: 27 GRUPO: B1																		
<b>GASPAR TAVARES DE MELO</b> CPF/CNPJ: 363.885.051-04 Inscrição estadual: RUA 155, Q. 40, L. 52, S/N JARDIM IMPERIAL II CEP: 75380000 TRINDADE GO BRASIL		CÓDIGO DO CLIENTE: <b>666036</b> CONTA: <b>0040187998</b> COD. IV DEB AUTO: MÊS REFERENTE: <b>06/2018</b>																		
<b>UNIDADE CONSUMIDORA</b> <b>40187998</b>	<b>VENCIMENTO</b> <b>24/07/2018</b>	<b>VALOR TOTAL</b> <b>R\$ 21,41</b>																		
<b>DADOS DA UNIDADE CONSUMIDORA / FATURAMENTO / FORNECIMENTO</b>																				
<b>ATIVIDADE</b> 109 RESIDENCIAL <b>CLASSE / TIPO DE LIGAÇÃO</b> 01 01 RESIDENCIAL NORMAL MONOFÁSICO (0 a 12 KW) <b>VENCIMENTO BASE</b> BANCO / AGENCIA / CONTA CORRENTE 23/06/2018		<b>LANÇAMENTOS</b>																		
<b>DADOS DA MEDIÇÃO</b> LEITURA ATUAL: 26971 LEITURA ANTERIOR: 26750 DIFERENÇA LEITURA: 221 FM: 1.000 TOTAL CONSUMO: 30,00 MEDIDOR KW/h: 2096257-6 MÊS DE REFERÊNCIA: 06/2018 DATA DA LEITURA ATUAL: 08/06/2018 DATA DA LEITURA ANTERIOR: 09/05/2018 DATA DA PRÓXIMA LEITURA: 10/07/2018 DATA DA APRESENTAÇÃO: 19/07/2018 NÚMERO DE DIAS FATURADO: 30 MÉDIA / DIA: 1,0000 MÉDIA TRIMESTRAL: 10,3333 MÉDIA ANUAL: 193,8333		<table border="1"> <thead> <tr> <th>QUANTIDADE</th> <th>TARIFA</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>CONTRIB. CUSTEIO DA ILUMIN. PÚBLICA - CIP</td> <td>5,44</td> </tr> <tr> <td>30,00</td> <td>CONSUMO KW/h + ICMS/SPIC/DFWIS</td> <td>15,56</td> </tr> <tr> <td></td> <td>COMPENSAÇÃO DE C&amp;C</td> <td>-0,24</td> </tr> <tr> <td>30,00</td> <td>ADICIONAL BANDEIRA AMARELA</td> <td>0,23</td> </tr> <tr> <td>30,00</td> <td>ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA</td> <td>0,42</td> </tr> </tbody> </table>	QUANTIDADE	TARIFA	VALOR		CONTRIB. CUSTEIO DA ILUMIN. PÚBLICA - CIP	5,44	30,00	CONSUMO KW/h + ICMS/SPIC/DFWIS	15,56		COMPENSAÇÃO DE C&C	-0,24	30,00	ADICIONAL BANDEIRA AMARELA	0,23	30,00	ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA	0,42
QUANTIDADE	TARIFA	VALOR																		
	CONTRIB. CUSTEIO DA ILUMIN. PÚBLICA - CIP	5,44																		
30,00	CONSUMO KW/h + ICMS/SPIC/DFWIS	15,56																		
	COMPENSAÇÃO DE C&C	-0,24																		
30,00	ADICIONAL BANDEIRA AMARELA	0,23																		
30,00	ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA	0,42																		

Quanto a suspensão de fornecimento, o cliente recebeu o reaviso na fatura ref. 08/2018 (09/08/2018).

<b>GASPAR TAVARES DE MELO</b> RUA 155, Q. 40, L. 52, S/N JARDIM IMPERIAL II CEP: 75380000 TRINDADE GO BRASIL		Data de emissão: 09/08/2018 Razão: 27 Regional: P23 Medidor: 2096257-6 Rota: 70 71600																		
Código do cliente: 666036	UC: 40187998	Vencimento: 23/08/2018																		
Espelha da fatura																				
<b>enel</b> NOTA FISCAL FATURA DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA - GRUPO D		AGRUPAMENTO: 735741 NÚMERO: 4 SÉRIE: 09/08/2018 EMISSÃO: 27 GRUPO: B1																		
<b>GASPAR TAVARES DE MELO</b> CPF/CNPJ: 363.885.051-04 Inscrição estadual: RUA 155, Q. 40, L. 52, S/N JARDIM IMPERIAL II CEP: 75380000 TRINDADE GO BRASIL		CÓDIGO DO CLIENTE: <b>666036</b> CONTA: <b>0040187998</b> COD. IV DEB AUTO: MÊS REFERENTE: <b>08/2018</b>																		
<b>UNIDADE CONSUMIDORA</b> <b>40187998</b>	<b>VENCIMENTO</b> <b>23/08/2018</b>	<b>VALOR TOTAL</b> <b>R\$ 0,00</b>																		
<b>DADOS DA UNIDADE CONSUMIDORA / FATURAMENTO / FORNECIMENTO</b>																				
<b>ATIVIDADE</b> 109 RESIDENCIAL <b>CLASSE / TIPO DE LIGAÇÃO</b> 01 01 RESIDENCIAL NORMAL MONOFÁSICO (0 a 12 KW) <b>VENCIMENTO BASE</b> BANCO / AGENCIA / CONTA CORRENTE 23/08/2018		<b>LANÇAMENTOS</b>																		
<b>DADOS DA MEDIÇÃO</b> LEITURA ATUAL: 26730 LEITURA ANTERIOR: 26730 DIFERENÇA LEITURA: 0,00 FM: 1.000 TOTAL CONSUMO: 30,00 MEDIDOR KW/h: 2096257-6 MÊS DE REFERÊNCIA: 08/2018 DATA DA LEITURA ATUAL: 09/08/2018 DATA DA LEITURA ANTERIOR: 10/07/2018 DATA DA PRÓXIMA LEITURA: 11/09/2018 DATA DA APRESENTAÇÃO: 09/08/2018 NÚMERO DE DIAS FATURADO: 30 MÉDIA / DIA: 1,0000 MÉDIA TRIMESTRAL: 30,0000 MÉDIA ANUAL: 148,7500		<table border="1"> <thead> <tr> <th>QUANTIDADE</th> <th>TARIFA</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>VALOR ACUMULADO FOFORCANDO MÊS</td> <td>-33,48</td> </tr> <tr> <td></td> <td>CONTRIB. CUSTEIO DA ILUMIN. PÚBLICA - CIP</td> <td>5,44</td> </tr> <tr> <td>30,00</td> <td>CONSUMO KW/h + ICMS/SPIC/DFWIS</td> <td>18,59</td> </tr> <tr> <td></td> <td>COMPENSAÇÃO DE C&amp;C</td> <td>-0,24</td> </tr> <tr> <td>30,00</td> <td>ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA</td> <td>1,80</td> </tr> </tbody> </table>	QUANTIDADE	TARIFA	VALOR		VALOR ACUMULADO FOFORCANDO MÊS	-33,48		CONTRIB. CUSTEIO DA ILUMIN. PÚBLICA - CIP	5,44	30,00	CONSUMO KW/h + ICMS/SPIC/DFWIS	18,59		COMPENSAÇÃO DE C&C	-0,24	30,00	ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA	1,80
QUANTIDADE	TARIFA	VALOR																		
	VALOR ACUMULADO FOFORCANDO MÊS	-33,48																		
	CONTRIB. CUSTEIO DA ILUMIN. PÚBLICA - CIP	5,44																		
30,00	CONSUMO KW/h + ICMS/SPIC/DFWIS	18,59																		
	COMPENSAÇÃO DE C&C	-0,24																		
30,00	ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA	1,80																		
<b>HISTÓRICO DE CONSUMO</b>		<b>GRÁFICO</b>																		
<b>INFORMAÇÕES GERAIS</b> PERÍODO DE REFERÊNCIA DA APLICAÇÃO DOS INDICADORES DE CONTINUIDADE = 6/2018. RUSD = R\$ 8.6628 A LEITURA DEVE SER REALIZADA MENSALMENTE, OU EM ATÉ 90 DIAS SE FOR RURAL. BANDEIRA TARIFÁRIA - PARA MAIS INFORMAÇÕES CONSULTE SITE DA ANEEL - WWW.ANEEL.GOV.BR OS PROFISSIONAIS A SERVIÇO DA ENEL NÃO ESTÃO AUTORIZADOS A RECEBER VALORES EM ESPÉCIE DOS CLIENTES. DENUNCIE CONDUZAS INADEQUADAS AO 0800 620198																				
<b>2 FATURAS VENDIDAS: 08/2018 A TOTALE VALOR TOTAL: R\$ 23,76 (DESCONSIDERE SE FOR PAGO). INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES NO CAMPO          INFORMAÇÕES AO CLIENTE:          A SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO OCORRERÁ APÓS 15 DIAS DO RECEBIMENTO DESTA, OU A QUALQUER MOMENTO POR DÉBITOS JÁ REAVISADOS,          NO PERÍODO DE 90 DIAS.</b>																				

Ocorreu a suspensão de fornecimento no dia 27/08/2018 conforme prazo previsto na legislação vigente.

Cliente: 66036 - GASPAR TAVARES DE MELO (UB-X) Razo/Rota/Roteiro: 27-7074400 Medidor: 2096257-6  
 40187958 - TRINDADE RUA 155 Q 40 L 52-BARRIO JARDIM IMPERIAL II Fornecedor: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO Tipo de Medição:  
 Irregularidade: NORMAL Fornecedor: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO Tipo de Medição:  
 Em aberto: 53,91 D A receber: 0,00 Cheque: NÃO  
 Solicitação de serviço: Abertura: 27/08/2018 05:32:51 Identificador: 101063123 Serviço: SUSPENSÃO DE FORNECIMENTO  
 Botões gerais Registros Workflow Alertas/Distrações **Indicar as leituras** Correção de endereço Outras atividades  
 Equipamentos **Suspensão**  
 Data/Hora de execução: 27/08/2018 11:21  
 Executores: [61605854-EDSON CASSIMIRO CALACA]  
 Diagnóstico:  
 Observação: EXECUTADO/EXECUTADO MEDIDORanyType[]  
 Situação encontrada:  
 Voltar (CTRL-Q)

UC 10010712125:

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
13	10010712125	FABIANA DUARTE DE SOUZA	jul/18 e ago/18	498	728,90	Sem comprovação da leitura em jul/2018. Faturamento incorreto pela média em ago/2018

Faturamento realizado no mês de julho/2018 com leitura regular registrada, aplicando o Art. 113 conforme memória de cálculo apresentada a seguir:

MEMORIA DE CALCULO ART. 113 UC 10010712125 - FABIANA DUARTE DE SOUZA						
HISTORICO						
REF	LEITURA	KWH FAT	DT LEITURA	TIPO LEITURA	USADA NO FAT	
jul/18	12828	249,38	26/07/2018	Regular/Registrada	SIM	
jun/18		30	/	/	SIM	
mai/18		30	/	/	SIM	
abr/18		30	/	/	SIM	
mar/18		30	/	/	SIM	
fev/18		30	/	/	SIM	
jan/18		30	/	/	SIM	
dez/17	10833	30	27/12/2017	/	SIM	
nov/17	10833		28/11/2017	Inicial após troca de titularidade	Sim	
<b>Qtd de ciclos</b>		<b>7</b>				
CALCULOS						
Art. 113 §8º	I1	Total medido	1995	I – verificar o consumo total medido desde a última leitura até regularização e calcular o consumo médio diário neste período		
		Total de dias	240			
		Média diária	8,31			
	I2	Faturado 30 dias	249,38	II – realizar o faturamento utilizando o resultado da		
	I3	Diferença apurada	1535,63	III – calcular a diferença total de consumo, obtida pela		
15 a)	15 b)	Média da diferença	6,40	V – caso o valor obtido no inciso III seja positivo: a) dividir o		
		limitado a 90 dias	575,86	V – caso o valor obtido no inciso III seja positivo: b)		
Art.113 §1º		Dobro do período: 14 parcelas	41,13	§1º Na hipótese do inciso I, a distribuidora deve parcelar o		

Fatura ref. julho/2018 e o parcelamento do Art. 113:

Cliente: 2495331 - FABIANA DUARTE DE SOUZA (Alt+X) (Alt+Y) (Alt+Z)

10010712125 - CATALAO RUA ALFREDO SALVIANO 330 Q 09 L 14 BARRIO Razo/Rota/Roteiro: 39-19/556400 Medidor: 10010137-1  
LOTEAMENTO ESTRELA  
Regularidade: NORMAL Fonecimento: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO Tipo de Medição: Convencional  
Em aberto: 832,47 D A receber: 0,00 Cheque: NÃO

UNIDADE CONSUMIDORA	VENCIMENTO	VALOR TOTAL
10010712125	30/08/2018	R\$ 216,51

**DADOS DA UNIDADE CONSUMIDORA / FATURAMENTO / FORNECIMENTO**

ATIVIDADE: 100 RESIDENCIAL  
CLASSE / TIPO DE LIGAÇÃO: 01 01 RESIDENCIAL NORMAL MONOFÁSICO (0 a 12 KW)  
VENCIMENTO BASE: 09/08/2018 BANCO / AGÊNCIA / CONTA CORRENTE

**DADOS DA MEDIÇÃO**

LEITURA ATUAL: 12828  
LEITURA ANTERIOR:  
DIFERENÇA LEITURA:  
FM: 1,000  
TOTAL CONSUMO: 249,38  
MEDIDOR KWH: 10010137-1  
MÊS DE REFERÊNCIA: 7/2018  
DATA DA LEITURA ATUAL: 26/07/2018  
DATA DA LEITURA ANTERIOR: 26/06/2018  
DATA DA PRÓXIMA LEITURA: 26/08/2018  
DATA DA APRESENTAÇÃO: 24/08/2018  
NÚMERO DE DIAS FATURADO: 30  
MÉDIA / DIA: 8,3127  
MÉDIA TRIMESTRAL: 249,3800  
MÉDIA ANUAL: 740,3800

**LANÇAMENTOS**

CONTRIB. CUSTEIO DA ILUMIN PUBLICA - CIP	QUANTIDADE	TARIFA	VALOR
CONSUMO KWH + ICMS/PIIS/COFINS	249,38	0,731630	182,50
ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA	249,38	0,075270	18,77

Cliente: 2495331 - FABIANA DUARTE DE SOUZA (Alt+X) (Alt+Y) (Alt+Z)

10010712125 - CATALAO RUA ALFREDO SALVIANO 330 Q 09 L 14 BARRIO Razo/Rota/Roteiro: 39-19/556400 Medidor: 10010137-1  
LOTEAMENTO ESTRELA  
Regularidade: NORMAL Fonecimento: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO Tipo de Medição: Convencional  
Em aberto: 832,47 D A receber: 0,00 Cheque: NÃO

Beneficiária da conta: Beneficiária: Períodos de vigência: Suspensões:

**Parcelamento**

Identificador: 106849781 DATA: 23/08/2018  
No. parcelas: 14 Registrado por: 4472111  
Evento tarifário: PARCELA ACUMULO KWH Observações: DC250194667

**Parcelas**

№	Cód. (KWH)	Situação	Data da situação	Usuário	Motivo do cancelamento	Ref. tarif.
1	41,13	DB FATURADA	30/08/2018			8/2018
2	41,13	DB FATURADA	28/09/2018			9/2018
3	41,13	DB FATURADA	31/10/2018			10/2018
4	41,13	DB FATURADA	29/11/2018			11/2018
5	41,13	DB FATURADA	28/12/2018			12/2018

Botões: Voltar (CTRL+Q)

Barra de ferramentas: CM-F0, CM-F2, CM-F3, CM-F4, CM-F5, CM-F6, CM-F7, CM-F8, CM-F9, CM-F10, CM-F11, CM-F12, CM-V

A fatura referente ao mês de agosto/2018 foi faturada pela média com o consumo igual ao mês de julho/2018 pois este cliente alterou a titularidade em dez/2017 e o valor apurado no mês de julho/2018 na aplicação do Art. 113 é o primeiro ciclo de consumo após a regularização da leitura.

Cliente: 3495331 - FABIANA DUARTE DE SOUZA 10010712125 - CATALAO RUA ALFREDO SALVIANO 338 Q 09 L 14 BAIRRO LOTEAMENTO ESTRELA Regularidade: NORMAL Em aberto: R\$2.47 D		Razão/Rota/Roteiro: 39-19/556400 Medidor: 10010137-1 Tipo de Medição: Comercial																								
Fornecedor: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO A receber: 0,00 Cheque: NÃO																										
<b>UNIDADE CONSUMIDORA</b> <b>10010712125</b>	<b>VENCIMENTO</b> <b>10/09/2018</b>	<b>VALOR TOTAL</b> <b>R\$ 259,29</b>																								
<b>DADOS DA UNIDADE CONSUMIDORA / FATURAMENTO / FORNECIMENTO</b>																										
<b>ATIVIDADE</b> 100 RESIDENCIAL <b>CLASSE / TIPO DE LIGAÇÃO</b> 01 01 RESIDENCIAL NORMAL MONOFÁSICO (0 a 12 kW) <b>VENCIMENTO BASE</b> 09/09/2018 BANCO / AGÊNCIA / CONTA CORRENTE		<b>LANÇAMENTOS</b>																								
<b>DADOS DA MEDIÇÃO</b> LEITURA ATUAL 13077 LEITURA ANTERIOR 12828 DIFERENÇA LEITURA 249 FM 1.000 TOTAL CONSUMO 249,38 MEDIDOR KWH 10010137-1 MÊS DE REFERÊNCIA 8/2018 DATA DA LEITURA ATUAL 20/08/2018 DATA DA LEITURA ANTERIOR 20/07/2018 DATA DA PRÓXIMA LEITURA 20/09/2018 DATA DA APRESENTAÇÃO 01/09/2018 NÚMERO DE DIAS FATURADO 33 MÉDIA / DIA 7,5570 MÉDIA TRIMESTRAL 249,3800 MÉDIA ANUAL 249,3800		<table border="1"> <thead> <tr> <th>QUANTIDADE</th> <th>TARIFA</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PARCELA ACUMULO KWH 1/4</td> <td>41,13 0,757530</td> <td>31,15</td> </tr> <tr> <td>MULTA - 902818</td> <td></td> <td>0,89</td> </tr> <tr> <td>JUROS MORATORIA</td> <td></td> <td>0,52</td> </tr> <tr> <td>CONTRIB. CUSTEIO DA ILUMIN. PUBLICA - CIP</td> <td></td> <td>15,24</td> </tr> <tr> <td>CONSUMO KWH + ICMS/PIS/COFINS</td> <td>249,38 0,757530</td> <td>188,91</td> </tr> <tr> <td>ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA</td> <td>249,38 0,077910</td> <td>19,42</td> </tr> <tr> <td>ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA ACUMULO</td> <td>41,13 0,077910</td> <td>3,20</td> </tr> </tbody> </table>	QUANTIDADE	TARIFA	VALOR	PARCELA ACUMULO KWH 1/4	41,13 0,757530	31,15	MULTA - 902818		0,89	JUROS MORATORIA		0,52	CONTRIB. CUSTEIO DA ILUMIN. PUBLICA - CIP		15,24	CONSUMO KWH + ICMS/PIS/COFINS	249,38 0,757530	188,91	ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA	249,38 0,077910	19,42	ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA ACUMULO	41,13 0,077910	3,20
QUANTIDADE	TARIFA	VALOR																								
PARCELA ACUMULO KWH 1/4	41,13 0,757530	31,15																								
MULTA - 902818		0,89																								
JUROS MORATORIA		0,52																								
CONTRIB. CUSTEIO DA ILUMIN. PUBLICA - CIP		15,24																								
CONSUMO KWH + ICMS/PIS/COFINS	249,38 0,757530	188,91																								
ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA	249,38 0,077910	19,42																								
ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA ACUMULO	41,13 0,077910	3,20																								

#### UC 1850008192:

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
14	1850008192	SOLUÇÃO FOMENTO MERCANTIL LTDA-ME	abr/18	62	-	Refaturou de média para lida. Porém, a data e o valor da leitura estão incorretos.

A conta referência abril/2019 foi refaturada de média para leitura e por default de sistema é apresentado como leitura anterior a última leitura realizada. O consumo faturado no mês de abril/2019 é a diferença da leitura entre o período de fevereiro a abril/2019, considerando os 70 kWh já faturados no mês de março/2019, faturando o consumo correto, conforme Art. 87/89, cliente com leitura plurimensal.

Mês/Ano de ref.	Leitura kWh total	kWh total faturado	Distribuição de leitura	Irregularidades de leitura	Data de leitura	Tipo de leitura	Unidade fat.
abr/19	13077	12828	02	LEITURA INFORMADA NÃO PORTEO FICHADO - INATÉL COM OCUPAÇÃO	15/06/2019	Regular/Regon/100	
mar/19	12828	78	26	UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS	18/05/2019	Regular/Media/100	
fev/19	12828	1188	11	LEITURA INFORMADA NÃO PORTEO FICHADO - INATÉL COM OCUPAÇÃO	14/02/2019	Regular/Regon/100	
Consumo Período		Fat. Período	Diferença fat. 06/2018				
Análise	130	78	52 kWh				

#### UC 10025414672:

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
16	10025414672	DIVINO ELISIO DA COSTA	out/18	3268	3405,06	Faturamento com leitura incorreta, mesmo após refaturamento.

Ocorreu troca de medidor no mês 10/2018 e o faturamento do mês 10/2018 é composto pelo consumo residual do antigo medidor de 3.268 kWh mais o consumo do novo medidor de 2.132 kWh totalizando os 5.400 kWh, faturamento correto. Unidade consumidora com leitura plurimensal, não cabendo parcelamento pelo Art. 113.



REP	LEITURA	KWH FAT	DT LEITURA	TIPO LEITURA	USADA NO FAT	IRREGULARIDADE
	out/18	2332	5408	15/10/2018 Regular/Registrada	SIM	
	out/18	20225		18/09/2018 Final por troca de equipamento/Registrada	NÃO	
	set/18	28857	1357,14	18/09/2018 Regular/Média	SIM	
	ago/18	24500		16/08/2018 Regular/Registrada	SIM	
	Consumo Período	Fat. Período	00mega Fat. 04/2018	Consumo novo medidor	Total faturado	
		8625	1357,14	1368	2332	5.408,00 kWh

### UC 270012175:

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
18	270012175	ALESSANDRO GONZAGA SILVA	mar/18	459	250,2193	Consumidor rural plurimensal. 3 Faturamentos pela média sem realização de leitura.

No mês de março/2018 foi faturado pela média por impedimento de acesso (ocorreu a visita) e não por responsabilidade da distribuidora, faturamento correto.

Mês/Ano de ref.	Leitura kWh total	kWh total faturado	Ocorrências de leitura	Irregularidades de leitura	Data de leitura	Tipo de leitura	Usada fat.
jun/18	54279	137,8			11/06/2018	Regular/Registrada	SIM
maí/18		30		UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS		/	SIM
abr/18		30		PORTÃO FECHADO - IMÓVEL SEM OCUPAÇÃO		/	SIM
mar/18	53933	489,69		PORTÃO FECHADO - IMÓVEL COM OCUPAÇÃO	09/03/2018	Regular/Média	SIM
fev/18	53942	496,73		UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS	08/02/2018	Regular/Média	SIM
jan/18	53850	507,44		UC COM AUTO-LEITURAS NÃO RETORNADAS	16/01/2018	Regular/Média	SIM
dez/17	53443	262			11/12/2017	Regular/Registrada	SIM

Na regularização da leitura em junho/2018, foi aplicado o Art. 113 e realizada a devolução do crédito de consumo conforme segue:

Conta	Descrição	Valor líquido	Valor bruto	Data/hora de geração	Situação	Mês/Ano ref.	Origem
<input type="checkbox"/>	0216776898 CRÉDITO DE CONSUMO	362,99	362,59	12/06/2018 20:32:22	FATURADO	06/2018	CRM
<input type="checkbox"/>	0216776898 COMPENSAÇÃO DE LIG MENSAL	7,87	7,87	11/05/2018 20:51:49	FATURADO	05/2018	TRE

### UC 2900100908:

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
19	2900100908	JOAO JUBE ALVES DA CONCEICAO	fev/19	208,31	202,79	Valor faturado superior ao valor lido, sem devolução posterior ao consumidor

Na regularização da leitura foi aplicado o Art. 113 e realizada a devolução do crédito de consumo conforme segue:





AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Mês/Ano de ref.	Leitura kWh total	kWh total faturado	Ocorrências de leitura	Irregularidades de leitura	Data de leitura	Tipo de leitura	Usada fat.
mar/19	18777	243,50	AUSÊNCIA DE LEITURA EM MESES ANTERIORES COM PARCELAMENTO DE INSUMO		18/03/2019	Regular/Registrada	SIM
fev/19	18227	190,34		IMPEDIMENTO DE LEITURA	14/02/2019	Regular/Média	SIM
jan/19	18228	189,47		IMPEDIMENTO DE LEITURA	16/01/2019	Regular/Média	SIM
dez/18	18037	227,18	LEITURA INFORMADA NO REFATURAMENTO		17/12/2018	Regular/Registrada	SIM
nov/18	17282	185,72		IMPEDIMENTO DE LEITURA	14/11/2018	Regular/Média	SIM
out/18	17274	175,59		IMPEDIMENTO DE LEITURA	17/10/2018	Regular/Média	SIM
set/18	17261	180,16		IMPEDIMENTO DE LEITURA	17/09/2018	Regular/Média	SIM
ago/18	17098	225			15/08/2018	Regular/Registrada	SIM

Cliente: 96381622 - ANA CLARA ARAUJO GOMES DA SILVA Medidor: 10524579-8  
10004601538 - RIO VERDE ALAMEDA DAS LARANJEIRAS Q 4 L 5 CASA ESQ C R Razão/Rota/Roteiro: 31-11/69640  
JURUNA BARRIO PARQUE DAS LARANJEIRAS  
Irregularidade: NORMAL Fornecedor: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO Tipo de Medição: Convencional  
Em aberto: 0,00 A receber: 0,00 Cheque: NÃO

Benefícios da conta: Benefícios Períodos de vigência Suspensões

Parcelamento

Identificador: 107147964 DATA: 09/01/2019  
No parcelas: 6 Registrado por: 22563851  
Evento tarifário: PARCELA ACUMULO KWH Observações: DC264170167

Parcelas

No.	Qtd. (KWH)	Situação	Data da situação	Usuário	Motivo do cancelamento	Ref. fatur.
1	22,91	DB FATURADA	16/01/2019			1/2019
2	22,91	DB FATURADA	18/02/2019			2/2019
3	22,91	DB FATURADA	20/03/2019			3/2019
4	22,91	DB FATURADA	17/04/2019			4/2019
5	22,91	DB FATURADA	17/05/2019			5/2019

Cliente: 96381622 - ANA CLARA ARAUJO GOMES DA SILVA Medidor: 10524579-8  
10004601538 - RIO VERDE ALAMEDA DAS LARANJEIRAS Q 4 L 5 CASA ESQ C R Razão/Rota/Roteiro: 31-11/69640  
JURUNA BARRIO PARQUE DAS LARANJEIRAS  
Irregularidade: NORMAL Fornecedor: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO Tipo de Medição: Convencional  
Em aberto: 0,00 A receber: 0,00 Cheque: NÃO

Benefícios da conta: Benefícios Períodos de vigência Suspensões

Parcelamento

Identificador: 107253835 DATA: 20/03/2019  
No parcelas: 4 Registrado por: master  
Evento tarifário: PARCELA ACUMULO KWH Observações:

Parcelas

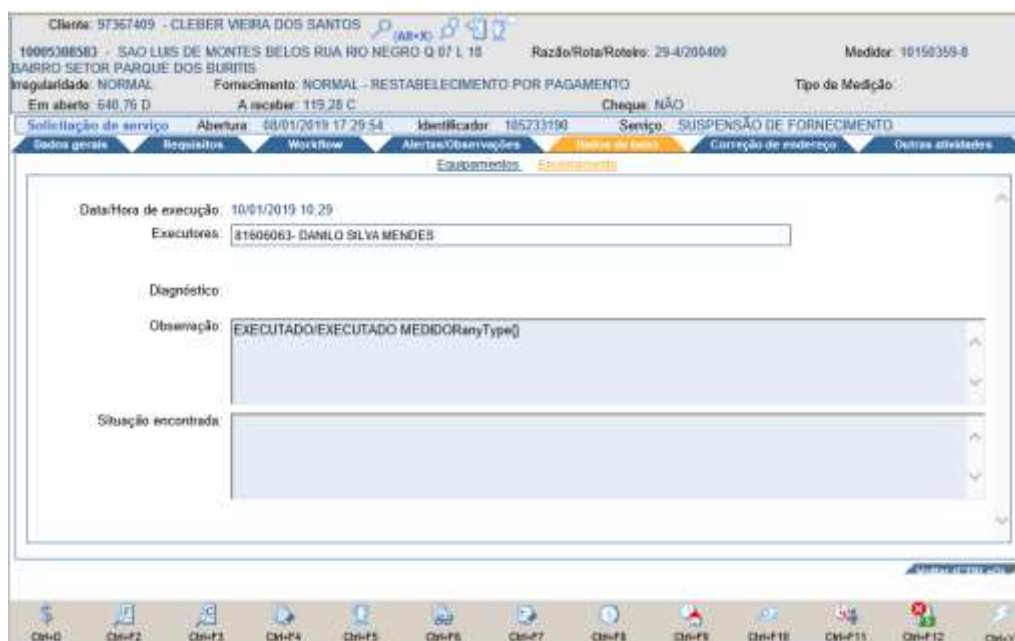
No.	Qtd. (KWH)	Situação	Data da situação	Usuário	Motivo do cancelamento	Ref. fatur.
1	28,74	DB FATURADA	20/03/2019			3/2019
2	28,74	DB FATURADA	17/04/2019			4/2019
3	28,74	DB FATURADA	17/05/2019			5/2019
4	28,74	DB FATURADA	17/06/2019			6/2019

Não obstante as evidências apresentadas pela distribuidora, o fato da distribuidora não realizar a manutenção no medidor, não caracteriza uma Não Conformidade relacionada ao faturamento da unidade consumidora que, como demonstrado, ocorreu de forma correta.

**UC 10005308583:**

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
23	10005308583	CLEBER VIEIRA DOS SANTOS	abr/19	178	302,14	Faturamento incorreto no mês de regularização, quantidade de parcelas inferior ao disposto no regulamento e cobrança no mês de regularização (Necessidade devolução em dobro)

Número de parcelas correto uma vez que o ciclo 02/2019 foi desprezado no momento do cálculo Art. 113, devido a unidade estar suspensa (sem fatura).



Cliente: 57357409 - CLEBER VIEIRA DOS SANTOS  
10005308583 - SAO LUIS DE MONTES BELOS RUA RIO NEGRO Q 07 L 18  
BAIRRO SETOR PARQUE DOS BURITIS  
Razão/Rota/Roteiro: 29-4/200400 Medidor: 10150359-8  
Inregularidade: NORMAL Fornecedor: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO Tipo de Medição:  
Em aberto: 640,76 D A receber: 115,25 C Cheque: NÃO

Solicitação de serviço: Abertura: 00/01/2019 17:29:54 Identificador: 105233190 Serviço: SUSPENSÃO DE FORNECIMENTO  
Dados gerais Requisitos Workflow Alertas/Observações Descrições de erros Correção de existência Outras atividades

Equipamentos Equipamentos

Data/Hora de execução: 10/01/2019 10:29  
Executores: 81606063 - DANILLO SILVA MENDES  
Diagnóstico:  
Observação: EXECUTADO/EXECUTADO MEDIDORAnyType  
Situação encontrada:

Foi recalculado os valores e realizado os lançamentos dos valores faturados a maior conforme evidências abaixo:



Cliente: 57357409 - CLEBER VIEIRA DOS SANTOS  
10005308583 - SAO LUIS DE MONTES BELOS RUA RIO NEGRO Q 07 L 18  
BAIRRO SETOR PARQUE DOS BURITIS  
Razão/Rota/Roteiro: 29-4/200400 Medidor: 10150359-8  
Inregularidade: NORMAL Fornecedor: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO Tipo de Medição:  
Em aberto: 640,76 D A receber: 115,25 C Cheque: NÃO

Visualização de itens

Itens de cobrança (AB+D) Itens de lançamentos (AB+L) Itens de eventos tarifários (AB+E) Compensação de energia (AB+G) Perdas de negociação (AB+P)

Conta	Descrição	Valor líquido	Valor bruto	Data/hora de geração	Situação	Mês/Ano ref.	Origem
<input type="checkbox"/> 0245112388	JUROS DE DEV. VALORES FATUR. A MAIOR		4,36	CR 14/09/2019 13:37:06	LANÇADO		CRM
<input type="checkbox"/> 0245112388	ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA ISEM		1,11	CR 14/09/2019 13:35:37	LANÇADO		CRM
<input type="checkbox"/> 0245112388	DEVID. VAL. CORR. A MAIOR		113,81	CR 14/09/2019 13:35:16	LANÇADO		CRM

**UC 10017643404:**

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
24	10017643404	FUNDO MUNICIPAL DE EDUCACAO VALPARAISO DE GOIÁS	nov/18 a fev/19	16964	5703,413	Valores faturados diferentes dos valores de leitura.

A leitura foi regularizada no ciclo 03/2019, quando foi apurado o consumo total do período, subtraindo os montantes já faturados nos ciclos de média, sem prejuízo ao consumidor, conforme Art. 87., não cabe devolução.

UC 10017643404 - FUNDO MUNICIPAL DE EDUCACAO VALPARAISO DE GOIÁS								
Mês/Ano de ref.	Leitura kWh	MWh total faturado	Irregularidades de leitura	Data de leitura	Tipo de leitura	Usada fat.	Dias PFC	Nome do cliente na UC
mar/19	56038	13,26	LEITURA INFORMADA NO REFATURAMENTO	18/03/2019	Regular/Registrada	SIM	32	FUNDO MUNICIPAL DE EDUCACAO VALPARAISO DE GOIÁS
fev/19	45374	2021	IMPEDIMENTO DE LEITURA	14/02/2019	Regular/Média	NÃO	29	FUNDO MUNICIPAL DE EDUCACAO VALPARAISO DE GOIÁS
jan/19	45374	2056	IMPEDIMENTO DE LEITURA	16/01/2019	Regular/Média	NÃO	30	FUNDO MUNICIPAL DE EDUCACAO VALPARAISO DE GOIÁS
dez/18	74800	1161	IMPEDIMENTO DE LEITURA	17/12/2018	Regular/Média	NÃO	33	FUNDO MUNICIPAL DE EDUCACAO VALPARAISO DE GOIÁS
nov/18	70678			14/11/2018	Reg./Registada	NÃO	28	FUNDO MUNICIPAL DE EDUCACAO VALPARAISO DE GOIÁS

**UC 9970034795:**

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento
25	9970034795	MARIA LUCIMAR NOGUEIRA	jan a abr/19	120	-	4 faturamentos sem leitura

Analisamos o histórico de leitura e no período de janeiro a março/2019 foi realizada leitura "Regular/Registrada" não faturando sem leitura.

UC 9970034795 - MARIA LUCIMAR NOGUEIRA									
Bloqueado	Mês/Ano de ref.	Leitura kWh	MWh total faturado	Ocorrências de leitura	Irregularidades de leitura	Data de leitura	Tipo de leitura	Dias PFC	Natureza de Inscricao
NÃO	abr/19	39962	38			12/04/2019	Regular/Registrada	30	Regular
NÃO	abr/19	48208	30			13/04/2019	Regular/Média	30	Regular
NÃO	mar/19	88643	38	LEITURA ABANDONADA POR FALTA DE CONTATO COM O CLIENTE (SEM VISUALIZAÇÃO DO NÚMERO DO MÊTRODO)		14/03/2019	Regular/Registrada	29	Regular
NÃO	fev/19	48202	30	LEITURA INFORMADA NO REFATURAMENTO	UC COM AUTO-LEITURAS NÃO INFORMADAS	11/02/2019	Regular/Registrada	27	Regular
NÃO	jan/19	39968	38	LEITURA INFORMADA NO REFATURAMENTO	UC COM AUTO-LEITURAS NÃO INFORMADAS	13/01/2019	Regular/Registrada	31	Regular
NÃO	dez/18	39967	203,73	AUSÊNCIA DE LEITURA EM MESES ANTERIORES COM PARCELAMENTO DE PAGAMENTO		14/12/2018	Regular/Registrada	31	Regular

No mês de abril/2019 foi faturado por média, porém, logo foi coletada a leitura e refaturada a conta conforme segue:

Cliente: 98951460 - MARIA LUCIMAR NOGUEIRA (Alt+X) Medidor: 2398410-4  
 9970034795 - GIRASSOL FAZENDA MONTANHA Q CH 9 L 0 CHACARA ESPERANÇA BARRIO ZONA RURAL Razão/Rota/Rotário: 30-21/0400  
 Irregularidade: NORMAL Fonecimento: NORMAL Tipo de Medição:  
 Em aberto: 0,00 A receber: 62,40 C Chegar: NÃO

---

**MARIA LUCIMAR NOGUEIRA**  
 CPF/CNPJ: 844.306.481-15 Inscrição estadual:  
 FAZENDA MONTANHA, Q. CH 9, L. 0, S/N. - CHACARA ESPERANÇA, ZONA RURAL.  
 CEP: 72979000 GIRASSOL, COCALZINHO DE GOIAS GO BRASIL

CÓDIGO DO CLIENTE: **98951460**  
 CONTA: **0134392521**  
 COD. P/ DEB AUTO:  
 MÊS REFERENTE: **04/2019**

UNIDADE CONSUMIDORA	VENCIMENTO	VALOR TOTAL
<b>9970034795</b>	<b>10/05/2019</b>	<b>R\$ 19,31</b>

**DADOS DA UNIDADE CONSUMIDORA / FATURAMENTO / FORNECIMENTO**

ATIVIDADE: 100 RESIDENCIAL  
 CLASSE / TIPO DE LIGAÇÃO: 01 01 RESIDENCIAL NORMAL MONOFÁSICO (0 a 12 kW)  
 VENCIMENTO BASE: 02/05/2019 BANCO / AGÊNCIA / CONTA CORRENTE:  
**DADOS DA MEDIÇÃO**  
 LEITURA ATUAL: 40062  
 LEITURA ANTERIOR: 40045  
 DIFERENÇA LEITURA: 17  
 FM: 1,000  
 TOTAL CONSUMO: 36,00  
 MFD010R KWH: 2398410-4

**LANÇAMENTOS**  
 VALOR ACUMULADO MES PASSADO - 3/2019: 1,61  
 VALOR MIN. FATURAVEL CUSTO DISP: 30,00 0,590130 17,70

CSH-0 CSH-2 CSH-3 CSH-4 CSH-5 CSH-6 CSH-7 CSH-8 CSH-9 CSH-10 CSH-11 CSH-12 CSH-Y

43. A Distribuidora, em sua manifestação, apresentou justificativas para 16 irregularidades apontadas no faturamento de unidades consumidoras, de um total de 25 relacionadas na Tabela 5.4 do Relatório de Fiscalização RF 0002/2019-AGR/SFE, conforme analisada na tabela a abaixo:

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento	Parecer da Fiscalização
1	70109230	Joao Moreira Domingues Neto	set/18	3584,26	4359,72	Sem manifestação	
2	10006784842	Audilene Oliveira De Matos Barbosa	set/18	12,73	9,51	Sem manifestação	
3	10020159330	Casa De Carnes Cristal	jan/19	103	174,76	Faturamento a maior em jan/19 e devolução a menor nos meses subsequentes (parágrafo 2º do Art. 113 - Necessidade de devolução em dobro)	O valor creditado ao consumidor foi R\$ 167,02 referente a uma diferença de consumo de 191 kWh. Entretanto, o valor que deveria ser devolvido ao consumidor é R\$ 255,75 decorrente de uma diferença de consumo de 293 kWh.
4	2490032106	Erotides De Souza Filho	ago/18	70	29,34	Irregular - entre 2 faturas lidas foram efetuados 4 faturamentos pela média - abr.18 a set.18	Conforme parágrafo 3º do artigo 86 da Resolução Normativa nº 414/2010, no caso de unidade com leitura plurimensal, a distribuidora não pode realizar faturamento por média por mais de dois ciclos consecutivos. Conforme parágrafo 2º

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento	Parecer da Fiscalização
							do artigo 89, na ausência de leitura no ciclo de sua responsabilidade deve ser faturado o custo de disponibilidade, sem possibilidade de futura compensação. Ou seja, houve prejuízo ao consumidor.
5	1040019630	Maria Adalia Ventura	jun/18	111	83,42	Faturamento a maior. Valor lido inferior ao valor faturado (parágrafo 2º do art 113 - Necessidade de devolução em dobro)	Embora a distribuidora tenha corrigido o faturamento em jul/2018, o valor faturado em jun/2018 foi superior ao valor lido. Na fatura não há informação de impedimento de acesso.
6	1850001756	Vanderlei Emidio Pereira	mai a dez/18	2599,16	1557,70	Plurimensal. 7 faturamentos pela média seguidos, cobrou a mais do consumidor, sem parcelamento. Fatura em aberto.	Conforme parágrafo 3º do artigo 86 da Resolução Normativa nº 414/2010, no caso de unidade com leitura plurimensal, a distribuidora não pode realizar faturamento por média por mais de dois ciclos consecutivos. Conforme parágrafo 2º do artigo 89, na ausência de leitura no ciclo de sua responsabilidade, deve ser faturado o custo de disponibilidade sem possibilidade de futura compensação. Ou seja, houve prejuízo ao consumidor.
7	90108553	Patricia Do Couto Ferreira	jun e jul/18	199	145,63	Plurimensal. Não efetuou leitura por mais de 2 ciclos. Cobrou a mais do consumidor e em um único mês.	Conforme parágrafo 3º do artigo 86 da Resolução Normativa nº 414/2010, no caso de unidade com leitura plurimensal, a distribuidora não pode realizar faturamento por média por mais de dois ciclos consecutivos. Conforme parágrafo 2º do artigo 89, na ausência de leitura no ciclo de sua responsabilidade, deve ser faturado o custo de disponibilidade sem possibilidade de futura compensação. Ou seja, houve prejuízo ao consumidor.

Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento	Parecer da Fiscalização
8	10004666010	Baltazar Noronha Vidigal	out/18 a abr/19	6458	5480,905	Sem manifestação	
9	170104266	Divanilo Cardoso Dos Santos	set/18 e nov/18	36	44,30	Plurimensal - Faturar por média após dois meses sem leitura. Mais de 12 meses sem realização de leitura jun/18 a jun/19	Manifestação acatada.
10	1480018883	Gersilande Rodrigues Dos Santos	jun/18	12	18,42	Sem manifestação	
11	40187998	Gaspar Tavares De Melo	jun/18	221	-	Faturamento incorreto pela média em razão de não visualização da leitura do medidor por responsabilidade da Distribuidora, com suspensão de fornecimento subsequente por falta de pagamento	Manifestação acatada.
12	1990121874	Fundacao Frei Joao B Bogel Odm	abr/18 a jun/18	2272	3452,849	Sem manifestação	
13	10010712125	Fabiana Duarte De Souza	jul/18 e ago/18	498	728,90	Sem comprovação da leitura em jul/2018. Faturamento incorreto pela média em ago/2018	Leitura de nov/17 de 10833, informada na manifestação, não consta nos dados extraídos das faturas e do sistema da Distribuidora.
14	1850008192	Solução Fomento Mercantil Ltda-Me	abr/18	62	-	Refaturou de média para lida. Porém, a data e o valor da leitura estão incorretos.	O valor faturado em mar/19 também difere do valor lido.
15	1230007997	Pedro Batista Da Silva	jun e jul/18	441,66	-	Sem manifestação	
16	10025414672	Divino Elisio Da Costa	out/18	3268	3405,06	Faturamento com leitura incorreta, mesmo após refaturamento.	Consumo residual do medidor antigo não está correto. Ocorreram duas leituras no dia 18/09/2018: 26857 e 30125
17	40004752	Aleixo Alves De Carvalho Neto	out/18	18,28	13,60	Sem manifestação	
18	270012175	Alessandro Gonzaga Silva	mar/18	459	250,2193	Consumidor rural plurimensal. 3 Faturamentos pela média sem realização de leitura.	Conforme parágrafo 3º do artigo 86 da Resolução Normativa nº 414/2010, no caso de unidade com leitura plurimensal, a distribuidora não pode realizar faturamento por média por mais de dois ciclos consecutivos. Conforme parágrafo 2º do artigo 89, na ausência de leitura no ciclo de sua responsabilidade, deve ser faturado o custo de disponibilidade sem possibilidade de futura compensação. Ou seja,



Item	UC	Titular da unidade consumidora	Fatura irregular	Erro Faturamento (kWh)	Valor a Devolver (R\$)	Observação do erro de faturamento	Parecer da Fiscalização
							houve prejuízo ao consumidor.
19	2900100908	Joao Jube Alves Da Conceicao	fev/19	208,31	202,79	Valor faturado superior ao valor lido, sem devolução posterior ao consumidor	Tarifa utilizada para calcular o crédito ao consumidor (0,39322) é inferior à tarifa vigente à época do primeiro faturamento por média do período em desacordo com o inciso IV do parágrafo 8º do artigo 113
20	120074825	Maria Eugenia Ramos Dos Santos Guimaraes	out/18	141,47	-	Valor refaturado diferente do valor de leitura do medidor	Manifestação acatada
21	460122964	Noemi Evangelista Soares	dez/18 e jan/19	268	229,45	Sem manifestação	
22	10004601538	Ana Clara Araujo Gomes Da Silva	jan, fev e abr/19	567	-	Visor embaçado desde o faturamento de setembro/2018. Distribuidora faturou pela média até abril/2019 sem realizar manutenção no medidor.	A aplicação do artigo 113 não isenta a distribuidora de aplicação de penalidades uma vez que reiteradamente faturou o consumidor sem realização de leitura por responsabilidade da própria Distribuidora.
23	10005308583	Cleber Vieira Dos Santos	abr/19	178	302,14	Faturamento incorreto no mês de regularização, quantidade de parcelas inferior ao disposto no regulamento e cobrança no mês de regularização (Necessidade devolução em dobro)	A Distribuidora corrigiu o faturamento e fez a devolução no mês de setembro de 2019, confirmando a irregularidade.
24	10017643404	Fundo Municipal De Educacao Valparaiso De Goiás	nov/18 a fev/19	16964	5703,413	Valores faturados diferentes dos valores de leitura.	A Distribuidora não evidenciou a argumentação apresenta.
25	9970034795	Maria Lucimar Nogueira	jan a abr/19	120	-	4 faturamentos sem leitura	Manifestação acatada

44. Pelo exposto a Fiscalização acata a manifestação para quatro irregularidades apontadas, mantendo a não conformidade para as 21 irregularidades restantes, de uma amostra e 92 unidades consumidoras da amostra analisada. **Assim, fica mantida a Não Conformidade NC.09, Devendo a Enel Distribuição Goiás ser apenada com multa do Grupo II, de acordo com o inciso III do artigo 5º da Resolução Normativa nº 63/2004.**

45. A Constatação CT.06, que deu origem as Não Conformidades NC.10, NC.11 e NC.12 e a recomendação RC.01, analisou as violações do registro de reclamação, a abertura de protocolos, a qualidade do serviço da URA e o envio de dados à ANEEL.

## **Constatação (CT.06) – Atendimento ao Consumidor**

### **Violações do registro de reclamações**

A Fiscalização constatou que há uma violação sistemática do registro de reclamações, onde a maior parte dos consumidores tem o registro feito como “informação”. O procedimento explicado pela Enel GO, e confirmado nas gravações, é “deixar o consumidor escolher”, isto é, o atendente insta o consumidor a escolher a classificação, usualmente direcionando para a informação. Há o registro sistemático de contatos como informação, mesmo nos casos em que os serviços comerciais estão em atraso.

Essa abordagem viola o indicador de reclamações procedentes, que passa a ser completamente subjetivo e sem validade, e impede a correta classificação e encaminhamento no “Caminho do Entendimento” da ANEEL.

Além disso, há um grande número de classificações internas semelhantes (emergência na rede / variação de tensão; prazo de serviços/ religação, etc.), em que a Distribuidora registra a tipologia que é classificada a reclamação do consumidor. Porém, quando o consumidor retorna para registrar nova reclamação do mesmo fato, apesar de já existir uma reclamação anterior registrada na Distribuidora, a mesma registra como nova reclamação em outra tipologia semelhante, levando a reclamação do consumidor de volta ao primeiro nível, conforme consta da amostra analisada, relacionada no item 2.10 do anexo deste relatório.

Ao analisar os contatos dos consumidores com a Distribuidora, a Fiscalização constatou a recusa ou imposição de dificuldades, nos canais de atendimento de primeiro e segundo nível, para registrar protocolo de atendimento com a tipologia “Reclamação”, descumprindo o que estabelecem os artigos 192 e 196 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010, conforme consta do item 2.9 e 2.11 do anexo deste relatório e das seguintes verificações:

- a. Na solicitação de ouvidoria nº 303.473.99219-50, o texto do protocolo deixa evidente que o consumidor efetuou uma reclamação referente ao parcelamento de débitos na fatura da unidade consumidora, porém o protocolo de atendimento foi registrado como informação pelo canal de atendimento da Distribuidora, caracterizando que a mesma está efetuando a cobrança de irregularidades sem a sua fiel caracterização em descumprimento ao Art. 129 da Resolução Normativa 414/2010 - Caracterização deficiente da irregularidade.

**Solicitação de Ouvidoria:** 303.473.99219-50

**Data abertura:** 21/03/2019

Cobrança Indevida

Consumidor afirma que desde janeiro/2019 a Distribuidora está lhe cobrando indevidamente um parcelamento de um débito que ela desconhece.

**Data do protocolo registrado na distribuidora:** 18/03/2019.

**Número do protocolo registrado na distribuidora:** 105741084

**Resposta da Distribuidora:** indeferiu o pedido

**Tratamento:** E-MAIL - Caminho do Entendimento - Resp. Consumidor - Consumidor não registrou reclamação no 1º nível.

O protocolo informado pelo consumidor trata-se de uma informação.

Dados do Protocolo nº 105741084 = Cliente Em Loja Agle, Apresentou Documento Pessoal, Reclama De Parcelamento Toi Em Faturas De Uc 10002550847. Cliente Orientada Sobre Toi E Sobre Parcelamento Que Foi Feito Em Entrada + 5x. Já Foram Pagas Duas Parcelas, Há Uma Em Aberto Em Fatura Com Vencimento 17/04/2019 E Há Mais 3 Parcelas A Serem Faturadas.

Oferta de Resposta ao protocolo nº 105991848 (Caminho do Entendimento): O parcelamento refere-se à recuperação informada na notificação de revisão de faturamento por deficiência na medição, onde a Distribuidora recupera 90 dias em que o medidor da unidade consumidora não registrou consumo.

- b. Nas solicitações de ouvidoria nº 010.218.75019-31 e 010.228.12919-02, a Fiscalização constatou que a Distribuidora somente realizou a alteração dos procedimentos, com o cancelamento da cobrança na via administrativa, após atuação da ANEEL.

**Solicitação de ouvidoria:** 010.218.75019-31

**Data abertura:** 11/04/2019

**Tipologia:** Cobrança por Irregularidade

Somente houve alteração dos procedimentos - cancelamento da cobrança na via administrativa, após atuação da ANEEL.

**Texto da Solicitação:** Sua Distribuidora foi questionada em relação à reclamação de cobrança por suspeita de irregularidade na medição da sua unidade consumidora e, seguindo a orientação desta Agência, efetuou o cancelamento da cobrança no valor de R\$ 12.053,86 (TOI nº 578561).

**Observação:** Foi necessária abertura de 02 (duas) reclamações junto a ANEEL para efetuar o cancelamento da cobrança indevida.

**Solicitação de ouvidoria:** 010.228.12919-02

**Data abertura:** 06/06/2019

**Texto ANEEL:** Portanto, resta claro que o débito do TOI nº 578561 deveria ser cancelado, porém a Distribuidora não cumpriu a orientação desta Agência Reguladora e continua cobrando o débito, conforme pode-se verificar na fatura do mês 05/2019 (em anexo), onde consta o evento "PARCELAMENTO DEBITO - PRC - 128722/2018 - 2/5" - no valor de R\$ 2.009,14.

**Solicitação de ouvidoria:** 010.226.35519-22

**Situação:** Caminho do Entendimento - Finalizada Ouvidoria

**Nº do protocolo:** 311668570;

**Data prevista para atendimento:** 11/06/2019;

**Tratamento:** 2º Nível; e

**Tratamento:** E-MAIL - Caminho do Entendimento - Resp. Consumidor - Com protocolo de Ouvidoria dentro do prazo.

**Erro de procedimento:** A Distribuidora efetuou o tratamento do protocolo de 2º Nível incorreto.

**Protocolo nº 311668570:** Refere-se a outro assunto (Negativação do CPF do titular da unidade consumidora junto ao SPC Brasil)

**Oferta de Resposta ao protocolo 311668570:** Em atenção à sua manifestação referente à consulta de negativação, apresentamos as seguintes informações: Conforme verificado no dia 31/05/2019 às 18:09 da tarde, o titular da unidade consumidora DANIEL MAGALHÃES TOMÉ não se encontra negativado, conforme segue comprovação em anexo.

- c. Nas unidades consumidoras relacionadas na tabela abaixo, e conforme comprovação constante do item 2.6 do anexo deste relatório, a Fiscalização constatou que a Distribuidora ao invés de efetuar a reclamação referente ao prazo para execução do serviço, efetua o registro de protocolo como informação.

**Tabela 6.1 – Prazo de execução de serviço**

UC	Titular	CPF	Data	
			Solicitação	Atendimento
10027613796	Leandra Maria Silva Barros Naves	87113805191	02/07/2018	13/09/2018
10027553157	Dayane Lino de Santana	00419785108	03/07/2018	05/09/2018
10027555486	Dayane Lino de Santana	00419785108	03/07/2018	06/09/2018
10027541892	Charles da Silva Martins	66446988168	18/06/2018	04/09/2018
10027717028	Valdivino Lourenço de Oliveira	16965760168	23/08/2018	25/09/2018
10027605173	Jean Altino da Silva	10129349690	05/07/2016	12/09/2018
10027757399	Paulo Cesar Almeida de Freitas	85466913120	21/08/2018	28/09/2018

- d. Nas unidades consumidoras, relacionadas na tabela abaixo, e conforme comprovação constante do item 2.7 do anexo deste relatório, a Fiscalização constatou que a Distribuidora ao invés de efetuar a reclamação, referente à tipologia Flutuação de Tensão/Oscilação de Tensão, efetua o registro de protocolo como informação.

**Solicitação de Ouvidoria:** 010.220.31019-71

**Data abertura:** 23/04/2019 17:41:00

**Protocolo:** 311511587

**Resposta Distribuidora:** Tratamento: E-MAIL - Caminho do Entendimento - Resp. Consumidor - Sem protocolo de Ouvidoria ou com Protocolo de reclamação no 1º nível fora do prazo. O protocolo informado, 311511587 refere-se à falta de energia.

**Solicitação de ouvidoria-SGO/ANEEL:**303.493.49719-01

**Data abertura:** 27/03/2019 16:14:51

**Protocolo:**311511587

**Resposta Distribuidora:** Tratamento: E-MAIL - Caminho do Entendimento - Resp. Consumidor - E-MAIL - Caminho do Entendimento - Resp. Consumidor - Consumidor não registrou reclamação no 1º nível.

O protocolo informado pelo consumidor trata-se de uma informação.

**Solicitação de Ouvidoria:**303.495.97919-15

**Data abertura:** 28/03/2019 14:02:02

**Protocolo:**311434590

**Resposta Distribuidora:** Tratamento: E-MAIL - Caminho do Entendimento - Resp. Consumidor - E-MAIL - Caminho do Entendimento - Resp. Consumidor - Consumidor não registrou reclamação no 1º nível.

O protocolo informado pelo consumidor trata-se de uma informação.

Assim, através de consulta ao sistema de atendimento ao cliente, confirmou-se que a Distribuidora não está atendendo as diretrizes do “Caminho do Entendimento” da ANEEL, classificando as solicitações de reclamação apresentadas pelos consumidores como informações ou informando que o consumidor não apresentou reclamação no 1º nível, conforme constatado nas solicitações de ouvidoria nº 120.198.36419-07, item 2.1 do anexo deste relatório, e 120.213.91019-63, item 2.4 do anexo deste relatório. Desta forma, ao criar impedimentos ao consumidor para que o mesmo possa recorrer da decisão em primeiro nível (Distribuidora), a Distribuidora descumpra o Art. 202 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010.

### **Abertura de protocolo**

Ao analisar os protocolos de segundo nível, a Fiscalização constatou que a Distribuidora realiza o encerramento dentro do prazo de 15 dias, para os casos específicos, conforme estabelecido na REN 414/2010-ANEEL. Porém, a mesma informa ao consumidor que será necessário mais tempo para a tratativa definitiva do caso com abertura de novo protocolo sem a devida previsão normativa. Neste caso a Distribuidora informa que dará continuidade e monitoramento à manifestação com um novo protocolo denominado “protocolo de compromisso de resposta”.

Em entrevista com técnicos da Distribuidora, foi informado à Fiscalização que este procedimento está previsto na REN 470/2011 e que a mesma somente adota a abertura de protocolo de compromisso de resposta nos casos de solicitação de serviço. Porém, a Fiscalização constatou que esse procedimento ocorre para diversas tipologias, conforme comprovado nos protocolos nº 311587420, 311630937 e 311559837, relacionados no item 1.5 do anexo deste relatório. Desta forma a Distribuidora descumpra o que prescreve o artigo 201 da REN 414/2010.

### **Qualidade de serviço insuficiente na URA**

Ao analisar a URA constatou-se que a mesma apresentava vários caminhos sem volta, falta de opções de falar com atendente e principalmente, falta de protocolo. O consumidor ficava muitas vezes perdido e sem opções, além das várias experiências em que o telefone simplesmente desligava. O mais problemático era a falta de protocolo, pois o consumidor que tentava falar e não conseguia ficava também impedido de prosseguir no Caminho do Entendimento ou procurar outras instâncias, pois não tinha comprovação.

Segundo a Enel GO, a maior parte dos problemas foi corrigida, e o número de protocolo foi “antecipado” para assim que o consumidor selecione uma opção de atendimento. Ainda apresenta alto número de consumidores “retidos” na URA sem conseguir atendimento, grande derivação para ANEEL e aumento no número de reclamações de falta de atendimento, além de baixa eficácia denotada pelos dados fornecidos (média de 16%).

### Envio de dados à ANEEL

Os dados enviados à ANEEL referentes aos Indicadores Gerenciais - INDGER, Anexo III e Anexo I da REN 414/2010, apresentam inconsistências, incongruências e falhas. O processo de validação e qualificação dos dados parece inexistente.

Exemplos:

- Informações no INDGER de média mensal de 1.900.000 faturamento por média, o que daria mais de 70% das UCs;
- Informações sobre ligações e religações discrepantes com o Anexo III. Ligações urbanas B INDGER: 118.964, Anexo III: 119.600;
- Informações sobre danos discrepantes com o Anexo I;
- Informações sobre Aferição/Substituição – Anexo III: 24.416, INDGER: 2.093.

46. A Não Conformidade NC.10, oriunda da Constatação CT.06, fundamenta-se no fato da Distribuidora criar impedimentos ao consumidor para que o mesmo possa recorrer da decisão em primeiro nível, e descumprir com os prazos para apresentar informações e solucionar as reclamações.

### **Não Conformidade (NC.10) – Atendimento ao Consumidor**

A consulta ao sistema de atendimento ao cliente e na análise de protocolos da Distribuidora ficaram caracterizadas as seguintes irregularidades:

- (i) A Distribuidora cria impedimentos ao consumidor para que o mesmo possa recorrer da decisão em primeiro nível, contrariando as diretrizes do Caminho do Entendimento da ANEEL, conforme constatado nas solicitações de ouvidora nº 120.198.36419-07 e 120.213.91019-63, a Distribuidora descumpra os artigos 201 e 202 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010.
- (ii) A Distribuidora descumpra com os prazos para apresentar informações e solucionar as reclamações, descumprindo o que estabelece o parágrafo primeiro do artigo 201 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL  
RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010

...

#### Seção IV Da Ouvidoria

Art. 201. Vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação ou reclamação feita para a distribuidora, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o consumidor pode contatar a ouvidoria da distribuidora, quando houver, a qual deve instaurar processo para a sua apuração.

§1º A ouvidoria da distribuidora deve comunicar ao consumidor, **em até 15 (quinze) dias**, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, cientificando-o, caso persista discordância, sobre a possibilidade de contatar diretamente a agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, a ANEEL. (Redação dada pela REN ANEEL 574 de 20.08.2013). (grifo nosso)

...

Art. 202. Vencido o prazo de resposta da ouvidoria, havendo discordância em relação às providências adotadas ou ainda quando não for oferecido o serviço de ouvidoria pela distribuidora, as solicitações e reclamações podem ser apresentadas diretamente à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, diretamente à ANEEL, aplicando-se o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 201 até a conclusão do tratamento da demanda do consumidor.

§1º Caso a demanda ainda não tenha sido tratada pelos canais de atendimento da distribuidora, por sua ouvidoria, ou o prazo para atendimento ainda não esteja vencido, a demanda deve ser recebida pela agência estadual conveniada ou pela ANEEL e pode ser encaminhada para tratamento pela distribuidora.

§ 2º Na hipótese do § 1º, a distribuidora deve disponibilizar à ANEEL toda a documentação relativa ao tratamento dado à demanda, para fins de fiscalização e monitoramento.

### **Manifestação da EDG para a NC.10**

Quanto às constatações de Ouvidoria, a EDG apresenta abaixo o histórico e considerações para cada caso.

#### **SO nº 120.198.36419-07**

Foram seguidas as diretrizes do fluxo do “Caminho do Entendimento”. Ao registrar a primeira reclamação na ANEEL, SO 303.542.64419-73, em 18/04/2019, o cliente possuía uma solicitação dentro do prazo para o atendimento, desse modo foi informado para a Agência através do “caminho do entendimento” o número do protocolo e o prazo para o atendimento.

Na segunda reclamação registrada na ANEEL, SO 120.198.36419-07, foi identificado que a solicitação estava vencida, diante disso, foi registrado reclamação de 1º nível, informando para a Agência o protocolo e o prazo para o atendimento.

#### **SO Nº 120.213.91019-63**

Foram seguidas as diretrizes do fluxo do “Caminho do Entendimento”. Ao registrar a primeira reclamação na ANEEL, SO 120.211.41519-83, em 10/06/2019, o cliente possuía uma solicitação dentro do prazo para o atendimento, desse modo foi informado para a Agência através do “caminho do entendimento” o número do protocolo e o prazo para o atendimento.

Na segunda reclamação registrada na ANEEL, SO 120.213.91019-63, foi identificado que a solicitação estava vencida, diante disso, foi registrado reclamação de 1º nível, informando para a Agência o protocolo e o prazo para o atendimento.

Esclarecemos ainda que o procedimento é seguido conforme entendimento da Ouvidoria Setorial da SMA/ANEEL, conforme tutorial disponível no Anexo II.

Quanto a alegação de que a distribuidora estaria descumprindo o prazo para resposta ao consumidor da solução das reclamações é importante mencionar que a regulamentação setorial prevê a prática adotada pela EDG no art. 3º, § 1º da REN 470/2011:

*Excepcionalmente, caso haja necessidade de dilatação de prazo para o fornecimento de resposta conclusiva, a Ouvidoria deve manter contato com o manifestante, dentro do prazo a que se refere o inciso IV, a fim de justificar e informar o novo prazo para resposta.*

Ressalta-se que o referido artigo não restringe a possibilidade de dilação de prazo para determinadas tipologias de reclamação. Assim, não há problema quando a distribuidora adota essa prática para todas as tipologias de reclamação.

Para os protocolos apresentados (311587420, 311630937 e 311559837), foi necessária a dilação de prazo para conclusão final da reclamação, obedecendo o disposto no artigo supracitado.

Ressaltamos que a Ouvidoria, excepcionalmente, utiliza o disposto no referido artigo para reclamações de alta complexidade.

Diante do exposto a EDG requer o cancelamento da Não Conformidade NC.10 haja vista que a distribuidora cumpre os prazos de resposta ao consumidor e não restringe o acesso para recurso das decisões de primeiro nível.

47. Para as solicitações de ouvidoria 120.198.36419-07 e 120.213.91019-63, a Distribuidora alega que na reclamação apresentada pelo consumidor já havia uma solicitação dentro do prazo para o atendimento e que na segunda reclamação registrada na ANEEL foi identificado que a solicitação estava vencida, por esse motivo a mesma registrou reclamação de 1º nível. Apesar da manifestação apresentada, a Fiscalização constatou, nas solicitações de ouvidoria citadas e reforçada pelas demais situações desta constatação, que a Distribuidora registra reclamações como informações, criando dificuldades para que o consumidor recorra da decisão em primeiro nível, descumprindo o Art. 202 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010.

48. Para os protocolos 311587420, 311630937 e 311559837, a Distribuidora alega que foi necessária a dilação de prazo para conclusão final da reclamação, conforme prevê o art. 3º, § 1º da REN 470/2011. Porém, a REN 414/2010 estabelece, em seu artigo 201, que a ouvidoria da Distribuidora deve comunicar ao consumidor, em até 15 (quinze) dias, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas. Quanto ao que prescreve o parágrafo 1º do artigo 3º da REN 470/2011, a Fiscalização entende que se tratam de casos excepcionais e que sua utilização deve ser devidamente justificada, mas nos casos analisados não foram encontradas justificativas para a dilação do prazo previsto na norma.

§ 1º **Excepcionalmente**, caso haja necessidade de dilação de prazo para o fornecimento de resposta conclusiva, a Ouvidoria deve manter contato com o manifestante, dentro do prazo a que se refere o inciso IV, a fim de justificar e informar o novo prazo para resposta.

49. Pelo parecer constante nos parágrafos anteriores, esta Agência entende que as manifestações apresentadas pela Distribuidora não apresentaram fatos que pudessem alterar o teor desta não conformidade. **Assim, fica confirmada a Não Conformidade NC.10, devendo a Enel Distribuição Goiás ser apenada com multa do Grupo III, de acordo com o inciso XXIII do artigo 6º da Resolução Normativa nº 63/2004.**

50. A Não Conformidade NC.11, oriunda da Constatação CT.06, fundamenta-se no fato da Distribuidora criar impedimentos ao consumidor para falar com o atendente, dificultar a escolha das opções desejadas pelo consumidor e não informar o número do protocolo.



## **Não Conformidade (NC.11) – Atendimento ao Consumidor**

Por não fornecer ao consumidor que acessa a Unidade de Resposta Audível - URA a opção de falar com o atendente, dificultar a escolha das opções desejadas pelo consumidor e não informar o número do protocolo, a Distribuidora descumpre os artigos 185 e 195 da REN 414/2010.

Art. 185. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante. (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características: (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

I – atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

II – **o menu principal deve apresentar dentre suas opções a de atendimento humano;** (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012) (grifo nosso)

III – o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

IV - o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme art. 188; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

V – **deve ser facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento**, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis; e (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012) (grifo nosso)

VI – **o menu principal pode apresentar submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção de atendimento humano.** (Incluído pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012) (grifo nosso)

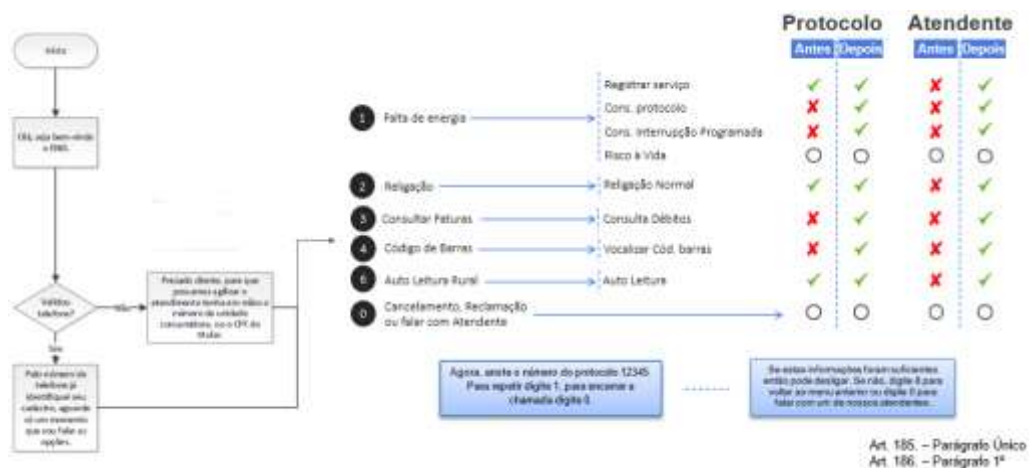
Art. 195. **Em todo atendimento, presencial ou telefônico, deve ser informado ao consumidor, no início do atendimento, um número de protocolo.** (grifo nosso)

§ 1º Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associados o interessado e a unidade consumidora, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a distribuidora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação, seja pessoalmente, por telefone ou por escrito.

## **Manifestação da EDG para a NC.11**

A análise que constatou as falhas mencionadas no TN foi realizada no início do ano de 2019, sendo que no mês de junho de 2019 foi modificada a versão da URA com objetivo de otimizar a experiência do cliente, conforme documentação constante no Anexo III. Entre as melhorias trabalhadas na nova versão, conforme diagrama abaixo, foi implementada a vocalização do protocolo de atendimento em todos os menus, sem interação com o atendimento humano, e disponibilizada a opção do cliente retornar ao menu principal ou falar com atendente em todos os submenus da árvore, desta forma o consumidor sempre tem a opção de continuar seu

atendimento humano, mesmo que tenha ingressado pela URA, retornar para um novo ingresso de atendimento ou desligar a chamada caso esteja satisfeito.



Importante ressaltar que durante a fiscalização in loco, foi apresentado à equipe de fiscalização o material completo com as modificações realizadas e esclarecimento de dúvidas. Embora seja de conhecimento da distribuidora as dificuldades encontradas pelos consumidores, os ajustes necessários já foram providenciados e motivos não restam para manutenção da Não Conformidade NC.11.

51. Apesar das alegações e correções apresentadas pela Distribuidora, é fato que o problema de acesso a URA existiu, conforme confirmado na manifestação da Distribuidora, e a Fiscalização, por meio de ligações, constatou que ainda ocorriam acessos a URA sem o adequado atendimento. **Assim, fica confirmada a Não Conformidade NC.11, devendo a Enel Distribuição Goiás ser apenas com multa do Grupo III, de acordo com o inciso XXIII do artigo 6º da Resolução Normativa nº 63/2004.**

52. A Não Conformidade NC.12, oriunda da Constatação CT.06, fundamenta-se no fato da Distribuidora criar dificuldades, nos canais de atendimento de primeiro e segundo nível, para registrar o protocolo de atendimento com a tipologia “Reclamação”.

### Não Conformidade (NC.12) – Atendimento ao Consumidor

Por criar dificuldades, nos canais de atendimento de primeiro e segundo nível, para registrar o protocolo de atendimento com a tipologia “Reclamação”, a Distribuidora descumpre o que estabelece os artigos 192 e 196 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010.

#### Seção III

#### Da Solicitação de Informação, Serviços, Reclamação, Sugestão e Denúncia

Art. 192. Os consumidores podem requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora.

Parágrafo único. O consumidor pode ainda requerer informações, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias à ouvidoria da distribuidora, quando houver, à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, à ANEEL, observado o disposto no §1º do art. 202.

...

Art. 196. Toda solicitação de informação e serviço, reclamação, sugestão, denúncia ou entrada de documentos, podem ser protocolados em qualquer posto de atendimento, independente de onde se situe a unidade consumidora ou para onde seja solicitado o serviço em questão, dentro da área de concessão ou permissão de cada distribuidora.

### **Manifestação da EDG para a NC.12**

Para os apontamentos registrados na Constatação C.06 a EDG apresentará informações e evidências sobre os protocolos mencionados:

- a. **Na solicitação de ouvidoria nº 303.473.99219-50, o texto do protocolo deixa evidente que o consumidor efetuou uma reclamação referente ao parcelamento de débitos na fatura da unidade consumidora, porém o protocolo de atendimento foi registrado como informação pelo canal de atendimento da Distribuidora, caracterizando que a mesma está efetuando a cobrança de irregularidades sem a sua fiel caracterização em descumprimento ao Art. 129 da Resolução Normativa 414/2010 - Caracterização deficiente da irregularidade.**

Consumidor procurou o atendimento da loja para ter ciência do que se referia o valor de um parcelamento em sua fatura, ocasião, em que foi informado que o valor se referia a cobrança por deficiência no medidor (art.115). Entendemos que não houve recusa no registro de reclamação visto que o cliente acompanha o atendimento lado a lado com a atendente.

Por fim esclarecemos que o cliente foi orientado sobre a possibilidade de recurso, conforme o art. 133 § 2º da REN 414/2010. Segue abaixo a informação disponibilizada para o consumidor na íntegra:

*ORIENTADA QUE PODE SOLICITAR COPIA DE PROCESSO PARA MAIORES EXPLICAÇÕES SOBRE MOTIVOS E PERÍODOS DE COBRANÇA TOI, APRESENTANDO E-MAIL PARA SOLICITAÇÃO DE ENVIO. ORIENTADA TAMBÉM SOBRE RECURSO, QUE PODE SER ABERTO COM OU SEM SOLICITAÇÃO DE COPIA DE PROCESSO. ORIENTADA QUE, PODE SER ABERTA RECLAMAÇÃO DE PARCELAMENTO DE TOI EM FATURAS, POREM, ÁREA RESPONSÁVEL PODE GERAR TODAS AS PARCELAS EM UMA SO.*

- c. **Nas unidades consumidoras relacionadas na Tabela 6.1, e conforme comprovação constante do item 2.6 do anexo do relatório, a Fiscalização constatou que a Distribuidora ao invés de efetuar a reclamação referente ao prazo para execução do serviço, efetua o registro de protocolo como informação.**

#### **UC 10027613796**

Para o ingresso de reclamação (serviço não atendido no prazo) é necessário que tenha um serviço no sistema fora do prazo, situação não caracterizada no momento do atendimento:

- ✓ **02/07/2018** - Solicitação de Ligação Nova (Protocolo 98962979);
- ✓ **03/07/2018** - Vistoria de ligação (Protocolo 98963110) vinculada a SS de ligação nova (Protocolo 98962979), reprovada, solicitando adequações as instalações de responsabilidade do cliente. No entanto, esta vistoria foi encerrada com restrição.

- ✓ **17/07/2018** - Vistoria de Ligação (Protocolo 98962979) também vinculada a SS de ligação nova (Protocolo 98962979), sendo a mesma foi reprovada por três vezes por responsabilidade do cliente;
- ✓ **13/09/2018** - Serviço executado.

#### **UC 10027553157**

- ✓ **03/07/2018** - Solicitação (via atendimento presencial) de Ligação Nova (Solicitação de Serviço 99012268 – Protocolo 93036896);
- ✓ **07/07/2018** – Realização de vistoria, sendo a mesma reprovada devido à necessidade de realizar adequações técnicas de responsabilidade do cliente. Cliente entrou em contato no dia 13/07 e 25/07, no entanto o cliente estava inadimplente;
- ✓ **22/08/2018** - Novo atendimento solicitando retorno da ordem alegando ter adequado a instalação;
- ✓ **24/08/2018** – Cliente informado que vistoria estava em execução, sendo este o último contato através dos canais de atendimento.

#### **UC 10027555486**

- ✓ **03/07/2018** - Solicitação (via atendimento presencial) de Ligação Nova (Solicitação de Serviço 99012158 – Protocolo 93036896);
- ✓ **07/07/2018** – Realização de vistoria para a execução do serviço, sendo reprovada devido a necessidade de realizar adequações técnicas de responsabilidade do cliente. Cliente entrou em contato no dia 13/07 e 25/07, no entanto o cliente estava inadimplente;
- ✓ **22/08/2018** - Novo atendimento solicitando retorno da ordem alegando ter adequado a instalação;
- ✓ **24/08/2018** – Cliente informado que vistoria estava em execução, sendo este o último contato através dos canais de atendimento.

#### **UC 10027541892**

- ✓ **18/06/2018** – Solicitação de Ligação Nova (Solicitação de Serviço 98449878 – Protocolo 92376269);
- ✓ **21/06/2018** – Realização de vistoria, sendo reprovada devido a necessidade de realizar adequações técnicas de responsabilidade do cliente;
- ✓ **21/06/2018** - Contato por parte do cliente com o atendimento, sendo informado os motivos da reprovação;
- ✓ **27/06/2018** - Novo atendimento solicitando retorno da ordem alegando ter adequado a instalação, sendo este o último contato através dos canais de atendimento.

#### **UC 10027757399**

- ✓ **21/08/2018** – Solicitação (via atendimento presencial) de Ligação Nova (Solicitação de Serviço 100886710 – Protocolo 95339413);
- ✓ **24/08/2018** - Realização de vistoria, sendo reprovada devido à necessidade de realizar adequações técnicas de responsabilidade do cliente;
- ✓ **13/09/2018** - Novo atendimento solicitando retorno da ordem alegando ter adequado a instalação;

- ✓ **15/09/2018** - Realizada nova vistoria, sendo esta aprovada;
- ✓ **23/09/2018** - Ingresso de reclamação de 1º nível Serviço não atendido no prazo (tratada como precedente);
- ✓ **28/09/2018** - Serviço executado.

d. Nas unidades consumidoras, relacionadas abaixo, e conforme comprovação constante do item 2.7 do anexo do relatório, a Fiscalização constatou que a Distribuidora ao invés de efetuar a reclamação, referente à tipologia Flutuação de Tensão/Oscilação de Tensão, efetua o registro de protocolo como informação.

#### Solicitação de Ouvidoria: 010.220.31019-71

- ✓ Data abertura: 23/04/2019 17:41:00
- ✓ Protocolo: 311511587
- ✓ Resposta Distribuidora: Tratamento: E-MAIL - Caminho do Entendimento - Resp. Consumidor - Sem protocolo de Ouvidoria ou com Protocolo de reclamação no 1º nível fora do prazo. O protocolo informado, 311511587 refere-se à falta de energia.

Foi verificado que o protocolo informado, nº 311511587, foi registrado como Reclamação, conforme tela de sistema abaixo, evidenciando assim que não houve recusa de registro de Reclamação:

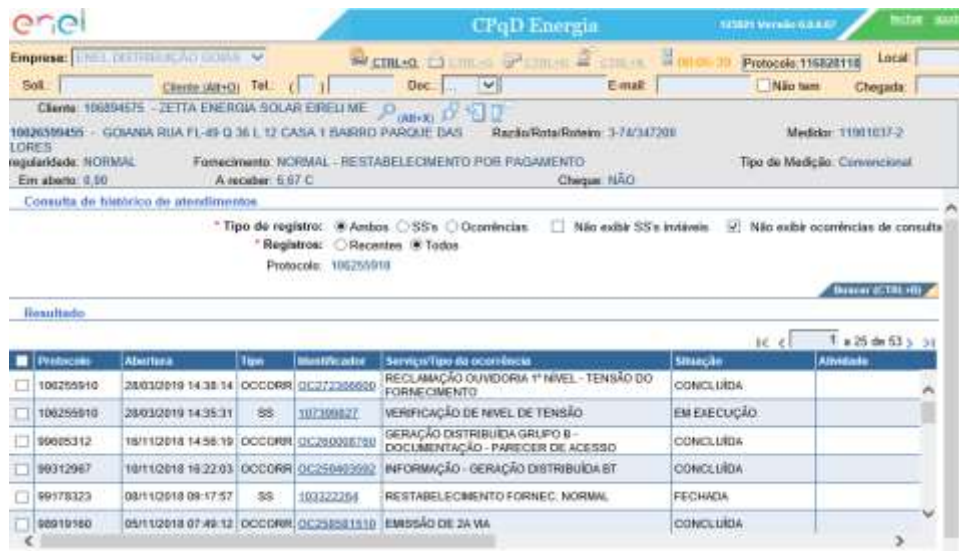
Classificação da Manifestação:			
Nº Protocolo:	311511587 - Resolvida	Status:	Improcedente
Tipo:	1-Reclamação *	Origem:	Externo *
Data:	01/04/2019 12:41:00	PF/PJ:	Pessoa física *
Área origem:	000 * Origem Anel: <input type="checkbox"/>	Local de trabalho:	
Meio de contato:	Call Center *	Área de destino:	UJOMT - Luzânia-Unidade Operativa MT/BT-Luzânia *
Reiterada:	<input type="checkbox"/>	Devolvida:	<input type="checkbox"/>
Análise de situação:	- Seleciona - *		

Caminho do Entendimento

#### Solicitação de ouvidoria-SGO/ANEEL:303.493.49719-01

- ✓ Data abertura: 27/03/2019 16:14:51
- ✓ Protocolo:311511587
- ✓ Resposta Distribuidora: Tratamento: E-MAIL - Caminho do Entendimento - Resp. Consumidor - EMAIL- Caminho do Entendimento - Resp. Consumidor - Consumidor não registrou reclamação no 1ºnível.O protocolo informado pelo consumidor trata-se de uma informação.

Foi verificado que houve um equívoco no protocolo informado, nº 311511587, pela fiscalização. O protocolo informado pelo cliente na SO 303.493.49719-01 é 311443333 aberto equivocadamente em 2º nível. Esclarecemos que através da SO 303.493.49719-01 foi aberto o protocolo de reclamação nº 106255910 em 1º nível, para a tipologia Tensão do Fornecimento, conforme tela de sistema abaixo:



The screenshot shows the 'CPqD Energia' interface with a table of service records. The table has columns for Protocolo, Abertura, Tipo, Identificador, Serviço/Tipo da ocorrência, Situação, and Atividade. The records listed are:

Protocolo	Abertura	Tipo	Identificador	Serviço/Tipo da ocorrência	Situação	Atividade
106255910	28/03/2019 14:38:14	OCCDRR	01272355650	RECLAMAÇÃO OUVIDORIA 1º NÍVEL - TENSÃO DO FORNECIMENTO	CONCLUÍDA	
106255910	28/03/2019 14:35:31	SS	107109827	VERIFICAÇÃO DE NÍVEL DE TENSÃO	EM EXECUÇÃO	
90602312	18/11/2018 14:58:19	OCCDRR	01250091730	GERAÇÃO DISTRIBUÍDA GRUPO B - DOCUMENTAÇÃO - PARECER DE ACESSO	CONCLUÍDA	
90312967	18/11/2018 18:22:03	OCCDRR	01250492592	INFORMAÇÃO - GERAÇÃO DISTRIBUÍDA BT	CONCLUÍDA	
99178323	09/11/2018 09:17:57	SS	103222254	RESTABELECIMENTO FORNEC. NORMAL	FECHADA	
98919380	05/11/2018 07:49:12	OCCDRR	01250813110	EMISSÃO DE 2ª VIA	CONCLUÍDA	

53. Em referência a manifestação apresentada para a Não Conformidade NC.12, a Fiscalização apresenta as seguintes considerações:

Solicitação de Ouvidoria	Manifestação da Distribuidora	Parecer da fiscalização
303.473.99219-50	Consumidor procurou o atendimento da loja para ter ciência do que se referia o valor de um parcelamento em sua fatura, ocasião, em que foi informado que o valor se referia a cobrança por deficiência no medidor (art.115). Entendemos que não houve recusa no registro de reclamação visto que o cliente acompanha o atendimento lado a lado com a atendente.	Apesar das alegações apresentadas, a Fiscalização entende que o texto do protocolo evidencia que o que o consumidor queria reclamar sobre o parcelamento de débitos em sua conta. (MANTIDA)
010.218.75019-31	Sem manifestação	Mantida
010.228.12919-02	Sem manifestação	Mantida
010.226.35519-22	Sem manifestação	Mantida
10027613796	Para o ingresso de reclamação (serviço não atendido no prazo) é necessário que tenha um serviço no sistema fora do prazo, situação não caracterizada no momento do atendimento (A Distribuidora apresentou o cronograma da ligação)	A Fiscalização entende que qualquer reclamação tem que ser registrada e tratada, não cabendo a Distribuidora negar o seu registro. Após o tratamento a reclamação será classificada como procedente ou não
10027553157	Para o ingresso de reclamação (serviço não atendido no prazo) é necessário que tenha um serviço no sistema fora do prazo, situação não caracterizada no momento do atendimento (A Distribuidora apresentou o cronograma da ligação)	A Fiscalização entende que qualquer reclamação tem que ser registrada e tratada, não cabendo a Distribuidora negar o seu registro. Após o tratamento a reclamação será classificada como procedente ou não
10027555486	Para o ingresso de reclamação (serviço não atendido no prazo) é necessário que tenha um serviço no sistema fora do prazo, situação não caracterizada no momento do atendimento (A Distribuidora apresentou o cronograma da ligação)	A Fiscalização entende que qualquer reclamação tem que ser registrada e tratada, não cabendo a Distribuidora negar o seu registro. Após o tratamento a reclamação será classificada como procedente ou não
10027541892	Para o ingresso de reclamação (serviço não	A Fiscalização entende que

Solicitação de Ouvidoria	Manifestação da Distribuidora	Parecer da fiscalização
	atendido no prazo) é necessário que tenha um serviço no sistema fora do prazo, situação não caracterizada no momento do atendimento (A Distribuidora apresentou o cronograma da ligação)	qualquer reclamação tem que ser registrada e tratada, não cabendo a Distribuidora negar o seu registro. Após o tratamento a reclamação será classificada como procedente ou não
UC 10027757399	Para o ingresso de reclamação (serviço não atendido no prazo) é necessário que tenha um serviço no sistema fora do prazo, situação não caracterizada no momento do atendimento (A Distribuidora apresentou o cronograma da ligação)	A Fiscalização entende que qualquer reclamação tem que ser registrada e tratada, não cabendo a Distribuidora negar o seu registro. Após o tratamento a reclamação será classificada como procedente ou não
010.220.31019-71	Foi verificado que o protocolo informado, n° 311511587, foi registrado como Reclamação, conforme tela de sistema abaixo, evidenciando assim que não houve recusa de registro de Reclamação	Acatada
303.493.49719-01	Foi verificado que houve um equívoco no protocolo informado, n° 311511587, pela fiscalização. O protocolo informado pelo cliente na SO 303.493.49719-01 é 311443333 aberto equivocadamente em 2° nível. Esclarecemos que através da SO 303.493.49719-01 foi aberto o protocolo de reclamação n° 106255910 em 1° nível, para a tipologia Tensão do Fornecimento, conforme tela de sistema abaixo:	Acatada

54. Assim, apesar das alegações apresentadas pela Distribuidora, a Fiscalização considera acatada a manifestação apresentada para duas solicitações de ouvidoria, não encontrando nas demais, motivos que justificassem o registro na tipologia informação para as reclamações apresentadas pelos consumidores, conforme apontada pela Fiscalização. **Assim, fica confirmada a Não Conformidade NC.12, devendo a Enel Distribuição Goiás ser apenas com multa do Grupo III, de acordo com o inciso XXIII do artigo 6º da Resolução Normativa nº 63/2004.**

55. A Recomendação RC.01, oriunda da Constatação CT.06, objetiva a adoção de medidas para evitar as inconsistências nos dados enviados à ANEEL. A Distribuidora não se manifestou quanto a esta recomendação.

Recomendação (RC.01) – Atendimento ao Consumidor

Recomenda-se que a Distribuidora adote atenção especial ao tratamento, validação e qualificação dos dados referentes à qualidade do atendimento telefônico e comercial enviados à ANEEL, evitando as inconsistências e falhas que foram observados pela Fiscalização.

56. Por fim a Distribuidora alega a ausência de motivos para manutenção das não conformidades apontadas no Relatório de Fiscalização e requer que sejam acatadas as suas justificativas e o arquivamento do termo de notificação.

## Considerações Finais

Diante do acima exposto, a EDG entende que restou demonstrado a ausência de motivos para que persistam as Não Conformidades apontadas no Relatório de Fiscalização, pelo que se requer sejam acatadas as justificativas explicitadas na presente Manifestação, bem como o arquivamento do presente Termo de Notificação.

Sendo o que se fazia oportuno, a EDG permanece à disposição para prestar qualquer esclarecimento adicional que, porventura, ainda seja necessário.

57. Pelo exposto por esta Agência nas análises das manifestações apresentadas pela Distribuidora para as não conformidades, não há como acatar a requisição da Distribuidora, ficando assim mantidas as não conformidades apontadas no Relatório de Fiscalização RF 0002/2019-AGR/SFE.

## IV - DA DECISÃO

58. Esta Gerência decide pela instauração de Processo Administrativo Punitivo em desfavor da Enel Distribuição Goiás, conforme o disposto no § 2º, do artigo 20, da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004, em razão da confirmação das Não Conformidades: NC.01, NC.02, NC.03, NC.04, NC.06, NC.07, NC.08, NC.09, NC.10, NC.11 e NC.12, e as determinações DT.01, DT.02 e DT.03, constantes do Relatório de Fiscalização RF-0002/2019-AGR-SFE, parte integrante do Termo de Notificação nº 0003/2019-AGR-SFE.

### IV.1 - DA INFRAÇÃO E RESPECTIVO ENQUADRAMENTO

59. De todo o exposto nesta Exposição de Motivos, fica caracterizado a ocorrência de infrações legais pelas seguintes Não Conformidades e, conseqüentemente, o enquadramento na Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004:

- a) Para as Não Conformidades **NC.01, NC.03, NC.07, NC.10, NC.11 e NC.12:**

*Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:  
[...]*

*XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º;*

- b) Para a Não Conformidade **NC.02:**

*Art. 3º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de advertência:*

*[...]*

*III - deixar de prestar informações aos consumidores, quando solicitado ou conforme determinado pela legislação e regulamentos ou pelo contrato de concessão;*

- c) Para a Não Conformidade **NC.04:**

*Art. 4º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo I:*

*[...]*



*IV - deixar de atender pedido de serviços nos prazos e condições estabelecidos na legislação e/ou no contrato;*

d) Para a Não Conformidade **NC.06**:

*Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:  
[...]*

*XI – descumprir as disposições legais, regulamentares ou contratuais relativas à gestão dos recursos econômico-financeiros da concessão, permissão ou autorização;*

e) Para a Não Conformidade **NC.08**:

*Art. 5º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II:  
[...]*

*III - realizar leitura e faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares;*

f) Para a Não Conformidade **NC.09**:

*Art. 5º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II:  
[...]*

*III - realizar leitura e faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares*

## IV.2 - DA DOSIMETRIA

60. O artigo 2º da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o Processo Administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, prescreveu os princípios a serem obedecidos pela Administração Pública e os critérios a serem observados nos processos administrativos, o que foi rigorosamente atendido por esta Superintendência para a instauração do presente Processo Administrativo Punitivo e nas decisões nele expressadas.

61. O artigo 14 da Resolução ANEEL nº 63, de 12 de maio de 2004, estabelece:

*Art. 14. Sem prejuízo do disposto em regulamento específico ou contrato de concessão, os valores das multas serão determinados mediante aplicação, sobre o valor do faturamento, nos casos de concessionários, permissionários e autorizados de instalações e serviços de energia elétrica, ou sobre o valor estimado da energia produzida, nos casos de autoprodução e produção independente, correspondente aos últimos doze meses anteriores à lavratura do Auto de Infração, dos seguintes percentuais:*

*Grupo I: até 0,01% (um centésimo por cento);*

*Grupo II: até 0,1% (um décimo por cento);*

*Grupo III: até 1% (um por cento);*

*Grupo IV: até 2% (dois por cento).*

62. Por sua vez, o artigo 15 da citada Resolução definiu os condicionantes que devem ser considerados na fixação do valor da multa:

*“Art. 15. Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pela infratora e a existência de sanção administrativa irrecorrível, nos últimos quatro anos.”*

63. No que concerne ao condicionante relativo à existência de sanções administrativas irrecorríveis em desfavor da Distribuidora nos últimos quatro anos, as dosimetrias dispostas no

presente documento consideraram os processos dispostos no Quadro 1, percentualmente relativizados conforme Quadro 2:

Quadro 1

Item	Processo	Auto de Infração	Última Decisão e respectiva data de publicação*
1	201500029005570	0005/2015-AGR-SFE	29/12/2015
2	201400029005205	0004/2014-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 202 - 1/2/2016
3	48500.003398/2015-16	0008/2016-SFE	Despacho Diretoria nº 1568 - 27/6/2016
4	201400029002630	0006/2014-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 2126 - 15/8/2016
5	201400029001244	0002/2014-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 348 - 14/2/2017
6	48500.006738/2014-80	0069/2015-SFE	Despacho Diretoria nº 526 - 24/2/2017
7	201500029002754	0006/2015-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 2025 - 14/7/2017
8	48500.004849/2015-32	0031/2016-SFF	Despacho Diretoria nº 2606 - 6/9/2017
9	48500.005339/2013-11	0068/2016-SFF	Despacho Diretoria nº 2781 - 11/9/2017
10	201600029000903	0001/2016-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 2909 - 12/9/2017
11	201500029001730	0004/2015-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 3556 - 3/11/2017
12	201400029005040	0002/2015-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 3667 - 8/11/2017
13	201400029005955	0001/2015-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 375 - 1/3/2018
14	201700029003861	0001/2018-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 1136 - 26/4/2019
15	201700029006125	0002/2018-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 2408 - 11/9/2019

\* Para os processos em que não há identificação do número do Despacho, significa que não foi interposto Recurso Administrativo à Diretoria da ANEEL e/ou da respectiva Agência Estadual. Considerou-se, portanto, como data da sanção irrecorrível, a data de recebimento pela Concessionária do respectivo Auto de Infração ou a de recolhimento da(s) penalidade(s) de multa, conforme o caso.

Quadro 2

Quantidade de sanções:	1 a 4	5 a 8	9 a 12	13 a 16	17 a 20	Acima de 20
Percentual [%]:	10	20	40	60	80	100

64. Os percentuais finais das dosimetrias aqui apresentados foram assim alcançados:

- (1) Somatória dos resultados das avaliações dos condicionantes (gravidade da infração, danos resultantes ao serviço e/ou aos usuários, vantagem auferida pela Concessionária, existência de sanções administrativas irrecorríveis em desfavor da Concessionária durante os últimos quatro anos) considerando seus respectivos pesos;
- (2) O resultado da somatória explanada no item anterior multiplicado pela abrangência considerada para a infração; e
- (3) O resultado do produto explanado no item anterior multiplicado (i) pelo valor máximo da penalidade de multa definido para o respectivo grupo, e (ii) pelo fator de reincidência, ambos estabelecidos pela Resolução Normativa nº 63/2004.

65. Fundamental destacar que os pesos adotados para cada condicionante encontram guarida no poder discricionário da Administração Pública em fixar as penalidades a serem aplicadas em desfavor dos agentes do setor elétrico, estas limitadas pelos percentuais máximos estabelecidos no inciso X, do artigo 3º, da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, bem como na Resolução Normativa nº 63/2004.

66. Excepcionalmente, conforme decisão da Diretoria da ANEEL, o percentual final da gravidade de cada não conformidade será composto pelo percentual discricionário estabelecido pela Fiscalização, adicionado mais 25% devido o descumprimento das metas estabelecidas no segundo ciclo do Plano de Resultados da Distribuidora.

67. A Não Conformidade NC.05 foi cancelada após o acatamento da manifestação da Distribuidora ao TN 0003/2019-AGR/SFE.

68. Para as infrações decorrentes da Não Conformidade NC.01, por não aplicar corretamente a legislação do setor elétrico, ao fazer cobranças indevidas quando da alteração de titularidade, os condicionantes foram assim avaliados:

- (a) **Gravidade:** (75%) – A gravidade foi considerada como média, com percentual de 50%, por não aplicar corretamente os procedimentos estabelecidos nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, denotando elevada ofensividade ao se vincular a alteração de titularidade ao prévio pagamento de débitos de terceiros e estranhos à nova relação contratual que se inicia, ou seja, além de a fiscalizada agir contrariamente aos ditames regulatórios, ainda impõe ônus para pagamento por consumidor que sequer deu causa para tanto. **Devido ao descumprimento do Plano de resultados a Gravidade foi acrescida em 25%, que resultou no percentual final de 75%;**
- (b) **Danos:** (25%) considera-se relevante, uma vez que a Distribuidora impôs prejuízo aos consumidores, especialmente pelo fato de serem ilegalmente obrigados a pagarem valores de outros consumidores, mesmo que indiretamente, em função das restrições apresentadas pela Distribuidora para o atendimento do pedido de alteração de titularidade e a efetiva prestação do fornecimento de energia elétrica;
- (c) **Vantagem auferida:** (10%) considera-se moderada, devido ao fato da Distribuidora receber receita indevida, e decorrente de cobrança ilegal e desarrazoada de débito de terceiro, para efetivar a alteração de titularidade. Ora, é sabido que a fiscalizada realmente poderia vir a ter um crédito a receber de determinados consumidores inadimplentes, mas ao agir nos termos da Não Conformidade em epígrafe, impondo a obrigatoriedade de pagamento aos novos consumidores, a mesma incorre na indevida obtenção de vantagem mediante a satisfação do crédito e a oneração excessiva de clientes que sequer deram causa para tal cobrança. Adicionalmente, a obtenção de vantagens indevidas também se apresenta de maneira difusa e que transborda a mera ótica dos montantes indevidamente recebidos dos consumidores lesados pela prática ilegal, alcançando ganhos de escala empresarial mediante redução de gastos operacionais, ao passo em que a Distribuidora obtém os recursos desejados, restabelecendo-se o fluxo de caixa, sem sequer utilizar-se dos meios legais cabíveis, tais como, por exemplo, realizar cobranças dos débitos sobre os efetivos destinatários inadimplentes nas esferas administrativas e judiciais, o que certamente implicaria gastos elevados;

(d) **Abrangência:** (29,2%) uma vez que foi verificada a cobrança indevida de débitos de terceiros em 28 casos de uma amostra de 96 alterações de titularidades

<b>Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.01</b>			
<b>Considerações</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>
1 - Gravidade da infração:	75%	50%	37,5%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	25%	20%	5%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	10%	20%	2%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	60%	10%	6%
<b>5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):</b>			<b>50,5%</b>
6 - Abrangência:			29,2%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,0%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			-
<b>9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):</b>			<b>0,147460%</b>

69. Para as infrações decorrentes da Não Conformidade NC.02, pelo descumprimento do prazo para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, quando da necessidade de realização de obras para viabilização do fornecimento, a penalidade aplicada será a **ADVERTÊNCIA**;

70. Para as infrações decorrentes da Não Conformidade NC.03, por não cumprir os prazos para conclusão de obras, os condicionantes foram assim avaliados:

- (a) **Gravidade:** (35%) - considera-se de gravidade moderada, com percentual de 10%, devido à fiscalização não aplicar corretamente a legislação do setor elétrico, prejudicando o direito do consumidor em usufruir tempestivamente o serviço de distribuição. **Devido ao descumprimento do Plano de resultados a Gravidade foi acrescida em 25%, que resultou no percentual final de 35%;**
- (b) **Danos:** (5%) considera-se moderado, uma vez que o atraso na conclusão de obras impediu que o solicitante tivesse acesso ao fornecimento de energia elétrica no prazo definido em norma;
- (c) **Vantagem auferida:** (0%) não foram identificadas vantagens;
- (d) **Abrangência:** (60%) uma vez que foi verificado o atraso na conclusão de obras em 57 casos de uma amostra composta por 95 casos.

<b>Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.03</b>			
<b>Considerações</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>
1 - Gravidade da infração:	35%	50%	17,5%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	5%	20%	1%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	60%	10%	6%
<b>5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):</b>			<b>24,5%</b>
6 - Abrangência:			60,0%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,0%

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.03	
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):	-
<b>9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):</b>	<b>0,147000%</b>

71. Para as infrações decorrentes da Não Conformidade NC.04, por não cumprir o prazo de ligação de uma unidade consumidora (1,05%), de uma amostra de 95 solicitações, os condicionantes foram assim avaliados:

- (a) **Gravidade:** (50%) - considera-se de gravidade relevante, com percentual de 25%, por não aplicar corretamente a legislação do setor elétrico, ao descumprir o prazo de ligação da unidade consumidora. **Devido ao descumprimento do Plano de resultados a Gravidade foi acrescida em 25%, que resultou no percentual final de 50%;**
- (b) **Danos:** (10%) considera-se moderado, uma vez que o descumprimento do prazo de ligação da unidade consumidora prejudicou as expectativas do solicitante, impedindo que o mesmo tivesse acesso ao fornecimento de energia elétrica no prazo definido em norma;
- (c) **Vantagem auferida:** (0%) não foram identificadas vantagens;
- (d) **Abrangência:** (1,05%) uma vez que foi verificado o descumprimento do prazo de ligação para um caso das 95 solicitações verificadas na amostra.

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.04			
Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	50%	50%	25%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	10%	20%	2%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	60%	10%	6%
<b>5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):</b>			<b>33,0%</b>
6 - Abrangência:			1,05%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo I:			0,01%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			-
<b>10 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):</b>			<b>0,000035%</b>

72. Esta Agência acatou a manifestação apresentada para a Não Conformidade **NC.05**, decidindo pelo seu cancelamento.

73. Para as infrações decorrentes da Não Conformidade NC.06, por não ressarcir os aportes de recursos para antecipação do pedido de ligação no âmbito do Programa de Universalização no prazo previsto, os condicionantes foram assim avaliados:

- (a) **Gravidade:** (50%) - considera-se de gravidade relevante, com percentual de 25%, por não aplicar corretamente a legislação do setor elétrico ao descumprir o prazo para ressarcir os aportes de recursos para antecipação do pedido de ligação no âmbito do Programa de Universalização. **Devido ao descumprimento do Plano de resultados a Gravidade foi acrescida em 25%, que resultou no percentual final de 50%;**

- (b) **Danos:** (10%) considera-se moderado, uma vez que o descumprimento do prazo para o ressarcimento ao solicitante gerou danos ao solicitante por retirar do mesmo a expectativa de usufruir, dentro do prazo estabelecido em norma, um direito que é seu;
- (c) **Vantagem auferida:** Vantagem auferida: (10%) considera-se moderada, uma vez que a fiscalizada ao não restituir o aporte realizado pelo solicitante, reteve recursos que não lhes pertenciam;
- (d) **Abrangência:** (25%) A abrangência desta não conformidade é de 86,9%, uma vez que foi verificado o descumprimento do prazo de ressarcimento para 9.409 aportes de recursos realizados de um total de 10.827 solicitações de pedido de ligação analisados. Entretanto, considerando o princípio da Razoabilidade e Proporcionalidade e também o poder discricionário da Administração Pública na fixação dos condicionantes da penalidade, resolveu-se abrandar o percentual de abrangência para 25% neste caso.

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.06			
Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	50%	50%	25%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	10%	20%	2%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	10%	20%	2%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	60%	10%	6%
<b>5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):</b>			<b>35%</b>
6 - Abrangência:			25%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			-
<b>10 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):</b>			<b>0,087500%</b>

74. Para as infrações decorrentes da Não Conformidade NC.07, por não ressarcir os aportes de recursos para antecipação do pedido de ligação ou da execução pelo interessado de obras de responsabilidade da Distribuidora, os condicionantes foram assim avaliados:

- (a) **Gravidade:** (50%) considera-se de gravidade relevante, com percentual de 25%, decorrente do não ressarcimento dos aportes de recursos para antecipação do pedido de ligação ou da execução pelo interessado de obras de responsabilidade da Distribuidora. **Devido ao descumprimento do Plano de resultados a Gravidade foi acrescida em 25%, que resultou no percentual final de 50%;**
- (b) **Danos:** (10%) considera-se moderado, uma vez que o descumprimento do prazo para o ressarcimento ao solicitante gerou danos ao solicitante por retirar do mesmo a expectativa de usufruir, dentro do prazo estabelecido em norma, um direito que é seu;
- (c) **Vantagem auferida:** Vantagem auferida: (10%) considera-se moderada, uma vez que a fiscalizada ao não restituir o aporte realizado pelo solicitante, reteve recursos que não lhes pertenciam;

- (d) **Abrangência:** (12,97%) uma vez que foi verificado o descumprimento do prazo de ressarcimento para 1.404 aportes de recursos realizados de um total de 10.827 solicitações de pedido de ligação analisados.

<b>Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.07</b>			
<b>Considerações</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>
1 - Gravidade da infração:	50%	50%	25%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	10%	20%	2%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	10%	20%	2%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	60%	10%	6%
<b>5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):</b>			<b>35%</b>
6 - Abrangência:			12,97%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			-
<b>10 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):</b>			<b>0,045395%</b>

75. Para as infrações decorrentes da Não Conformidade NC.08, por realizar faturamento sem a leitura do medidor em situação não prevista nos arts. 87, 89, 91 e 111 da REN 414/2010, os condicionantes foram assim avaliados:

- (a) **Gravidade:** (50%) considera-se de gravidade relevante, com percentual de 25%, devido à fiscalizada ter efetuado faturamento sem a realização de leitura no medidor, em situações diferentes do previsto nos arts. 87, 89, 91 e 111 da REN 414/2010. **Devido ao descumprimento do Plano de resultados a Gravidade foi acrescida em 25%, que resultou no percentual final de 50%;**
- (e) **Danos:** (10%) considera-se moderado, uma vez que o faturamento sem a realização de leitura no medidor gerou cobranças indevidas ao consumidor, tendo como consequência o aumento de reclamações relacionadas ao procedimento de faturamento;
- (b) **Vantagem auferida:** (0%) não foram identificadas vantagens;
- (c) **Abrangência:** (14,11%) uma vez que foi verificado faturamento incorreto em 427.118 faturas de um total de 3.027.054,83 unidades consumidoras ativas.

<b>Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.08</b>			
<b>Considerações</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>
1 - Gravidade da infração:	50%	50%	25%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	10%	20%	2%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	60%	10%	6%
<b>5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):</b>			<b>33%</b>
6 - Abrangência:			14,11%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo II:			0,1%

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.08	
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):	-
<b>10 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):</b>	<b>0,004656%</b>

76. Para as infrações decorrentes da Não Conformidade NC.09, por realizar faturamento sem observar o disposto na Resolução Normativa nº 414 de 2010, os condicionantes foram assim avaliados:

- (a) **Gravidade:** (50%) considera-se de gravidade relevante, com percentual de 25%, decorrente da realização de faturamento em discordância com os procedimentos estabelecidos nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica. **Devido ao descumprimento do Plano de resultados a Gravidade foi acrescida em 25%, que resultou no percentual final de 50%;**
- (b) **Danos:** (10%) considera-se moderado, uma vez que essa irregularidade provoca cobrança indevida de valores aos consumidores;
- (c) **Vantagem auferida:** Vantagem auferida: (10%) considera-se moderada, uma vez que o faturamento incorreto, como os casos de cobrança a maior apontados pela Fiscalização, leva a Distribuidora a reter em seu poder valores que pertence ao consumidor;
- (d) **Abrangência:** (22,83%) uma vez que foi verificada a irregularidade no faturamento de 21 unidades consumidoras, de uma amostra composta por 92 unidades consumidoras.

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.09			
Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	50%	50%	25%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	10%	20%	2%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	10%	20%	2%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	60%	10%	6%
<b>5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):</b>			<b>35%</b>
6 - Abrangência:			22,83%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			-
<b>10 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):</b>			<b>0,007991%</b>

77. Para as infrações decorrentes da Não Conformidade NC.10, por criar impedimentos ao consumidor para que o mesmo possa recorrer da decisão em primeiro nível e descumprir com os prazos para apresentar informações e solucionar as reclamações do consumidor, os condicionantes foram assim avaliados:

- (a) **Gravidade:** (35%) considera-se de gravidade moderada, com percentual de 10%, devido a fiscalizada descumprir a regulamentação da ANEEL, no tocante ao não atendimento à obrigação estabelecida nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, prejudicando o direito do consumidor de recorrer da decisão em



primeiro nível e de ser informado tempestivamente sobre a solução de reclamação formalizada. **Devido ao descumprimento do Plano de resultados a Gravidade foi acrescida em 25%, que resultou no percentual final de 35%;**

- (b) **Danos:** (5%) considera-se moderado, devido ao fato do consumidor ter que aguardar prazos maiores do que os estabelecidos na regulação para ter a solução de reclamação apresentada;
- (c) **Vantagem auferida:** (0%) não foram identificadas vantagens;
- (d) **Abrangência:** (25%) considera-se relevante. A abrangência desta não conformidade, por referir-se a procedimentos adotados pela Distribuidora, ensejaria um percentual de 100%. Entretanto, considerando o princípio da Razoabilidade e Proporcionalidade e também o poder discricionário da Administração Pública na fixação dos condicionantes da penalidade, resolveu-se abrandar o percentual de abrangência para 25% neste caso.

<b>Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.10</b>			
<b>Considerações</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>
1 - Gravidade da infração:	35%	50%	17,5%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	5%	20%	1%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	60%	10%	6%
<b>5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):</b>			<b>24,5%</b>
6 - Abrangência:			25%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			-
<b>9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):</b>			<b>0,061250%</b>

78. Para as infrações decorrentes da Não Conformidade NC.11, não fornecer ao consumidor que acessa a Unidade de Resposta Audível - URA a opção de falar com o atendente, dificultar a escolha das opções desejadas pelo consumidor e não informar o número do protocolo, os condicionantes foram assim avaliados:

- (a) **Gravidade:** (40%) - considera-se de gravidade moderada, com percentual e 15%, decorrente do fato da Distribuidora dificultar escolhas de opções e o acesso ao atendimento telefônico na opção humana podendo levar o consumidor a desistir do atendimento. **Devido ao descumprimento do Plano de Resultados a Gravidade foi acrescida em 25%, que resultou no percentual final de 40%;**
- (b) **Danos:** (10%) considera-se moderado, decorrente do fato da Distribuidora impor restrições aos consumidores de acesso ao atendimento telefônico na opção humana;
- (c) **Vantagem auferida:** (0%) não foram identificadas vantagens;
- (d) **Abrangência:** (25%) A abrangência desta não conformidade, por referir-se a procedimentos adotados pela Distribuidora, ensejaria um percentual de 100%. Entretanto, considerando o princípio da Razoabilidade e Proporcionalidade e também o poder discricionário da Administração Pública na fixação dos

condicionantes da penalidade, resolveu-se abrandar o percentual de abrangência para 25% neste caso

<b>Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.11</b>			
<b>Considerações</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>
1 - Gravidade da infração:	40%	50%	20%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	10%	20%	2%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	60%	10%	6%
<b>5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):</b>			<b>28%</b>
6 - Abrangência:			25%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			-
<b>9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):</b>			<b>0,070000%</b>

79. Para as infrações decorrentes da Não Conformidade NC.12, por criar dificuldades, nos canais de atendimento de primeiro e segundo nível, para registrar o protocolo de atendimento com a tipologia “Reclamação”, os condicionantes foram assim avaliados:

- (a) **Gravidade:** (75%) - considera-se de gravidade média, com percentual de 50%, decorrente do descumprimento dos procedimentos estabelecidos nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica. Ademais, observa-se que ao dificultar o registro de reclamações dos consumidores, a Distribuidora reduz a quantidade de reclamações registradas, impactando diretamente os indicadores DER e FER, como também prejudica o monitoramento e as publicações da ANEEL acerca dos temas reclamados. **Devido ao descumprimento do Plano de resultados a Gravidade foi acrescida em 25%, que resultou no percentual final de 75%;**
- (b) **Danos:** (10%) considera-se moderado, na medida em que há o cerceamento de direito dos consumidores às devidas reclamações por não terem suas demandas devidamente analisadas e respondidas corretamente;
- (c) **Vantagem auferida:** (5%) considera-se moderada a vantagem auferida pela Distribuidora pelo fato de que ao reduzir indevidamente o quantitativo de reclamações acerca dos temas supracitados a Distribuidora dispense menor custo operacional ao dispor de uma estrutura de atendimento reduzida, comparativamente a que deveria possuir para promover a correta análise e tratamento das demandas de reclamações dos consumidores;
- (d) **Abrangência:** (25%) A abrangência desta não conformidade, por referir-se a procedimentos adotados pela Distribuidora, ensejaria um percentual de 100%. Entretanto, considerando o princípio da Razoabilidade e Proporcionalidade e também o poder discricionário da Administração Pública na fixação dos condicionantes da penalidade, resolveu-se abrandar o percentual de abrangência para 25% neste caso.

<b>Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.12</b>			
<b>Considerações</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>
1 - Gravidade da infração:	75%	50%	37,5%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	10%	20%	2%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	5%	20%	1%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	60%	10%	6%
<b>5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):</b>			<b>46,5%</b>
6 - Abrangência:			25%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			-
<b>9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):</b>			<b>0,116250%</b>

#### IV.3 - DA PENALIDADE

80. A Tabela 5 apresenta um resumo das infrações elencadas nesta Exposição de Motivos, dispondo seus respectivos enquadramentos na Resolução Normativa nº 63/2004, as penalidades decorrentes, os valores finais das dosimetrias alcançadas, e – para as penalidades de multa – os valores pecuniários relativos ao faturamento percebido pela Distribuidora nos últimos doze meses.

Tabela 5 - Penalidade

<b>NÃO CONFORMIDADES</b>	<b>ENQUADRAMENTO DA INFRAÇÃO</b>		<b>PENALIDADE</b>	<b>DOSIMETRIA</b>	<b>VALOR (R\$)</b>
	<b>ARTIGO</b>	<b>INCISO</b>			
NC.01	6º	XXIII	Grupo III	0,147460%	<b>13.322.215,27</b>
NC.02	3º	III	ADVERTÊNCIA	-	-
NC.03	6º	XXIII	Grupo III	0,147000%	<b>13.280.656,76</b>
NC.04	4º	IV	Grupo I	0,000035%	<b>3.130,44</b>
NC.06	6º	XI	Grupo III	0,087500%	<b>7.905.152,83</b>
NC.07	6º	XXIII	Grupo III	0,045395%	<b>4.101.193,29</b>
NC.08	5º	III	Grupo II	0,004656%	<b>420.671,58</b>
NC.09	5º	III	Grupo II	0,007991%	<b>721.898,56</b>
NC.10	6º	XXIII	Grupo III	0,061250%	<b>5.533.606,98</b>
NC.11	6º	XXIII	Grupo III	0,070000%	<b>6.324.122,27</b>
NC.12	6º	XXIII	Grupo III	0,116250%	<b>10.502.560,19</b>
<b>TOTAL</b>				<b>0,687537%</b>	<b>62.115.208,17</b>

81. Assim, de acordo com as dosimetrias definidas neste documento, e observando o que estabelecem os artigos 6º, 14 e 15 da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004, esta Gerência decide pela aplicação de penalidades de Advertência e de multa no valor de **R\$ 62.115.208,17 (sessenta e dois milhões, cento e quinze mil, duzentos e oito reais e dezessete centavos)**, correspondentes a 0,687537% do montante de R\$ 9.034.460.378,89 (nove bilhões, trinta e quatro milhões, quatrocentos e sessenta mil, trezentos e setenta e oito reais e oitenta e nove centavos), relativo ao faturamento anual percebido pela Enel Distribuição Goiás durante o período compreendido de outubro/2018 a setembro de 2019, conforme “Balancete Mensal Padronizado - BMP”, atualizado pelo Agente em 11/11/2019.

Goiânia, 15 de novembro de 2019.

---

**JORGE PEREIRA DA SILVA**  
Gerente de Energia