

Perguntas para teste inicial da solução:

Pergunta: O que você pode me orientar sobre fraude no medidor de energia?

Resposta da Solução:

Orientações sobre Fraude no Medidor de Energia

1. Definição de Fraude

Fraude em medidores de energia refere-se a práticas irregulares que buscam alterar ou manipular as leituras do consumo de energia, como o desvio de energia elétrica ou a manipulação do funcionamento do medidor. Essas ações são ilegais e podem resultar em penalizações severas.

2. Diagnóstico de Irregularidades

(Ren ANEEL nº 1.000/2021, Art. 590) A distribuidora deve investigar indícios de irregularidades, adotando providências de verificação, como a emissão de um Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI), relatórios técnicos e, quando necessário, perícias metrológicas.

3. Notificação ao Consumidor

(Ren ANEEL nº 1.000/2021, Art. 591) Uma vez constatada uma possível irregularidade, a distribuidora deve notificar o consumidor por escrito, especificando os motivos da verificação, os itens que foram analisados e os próximos passos.

4. Recuperação de Valores de Energia Não Faturada

(Ren ANEEL nº 1.000/2021, Art. 588) Se alguma irregularidade for confirmada, a distribuidora procederá com a reavaliação do consumo, podendo pedir para regularizar a situação e refaturar o valor correspondente à energia consumida e não faturada.

5. Direitos do Consumidor

O consumidor tem direito a contestar a notificação e deve ser informado sobre como proceder em caso de desacordo em relação à cobrança. O prazo para contestação é de 30 dias após a notificação, e a distribuidora tem até 15 dias para responder a esta reclamação.

6. Penalidades

As penalidades para quem comete fraude incluem a cobrança de multas, além do valor da energia não faturada, e possíveis sanções legais, podendo o consumidor responder na esfera administrativa e judicial.

7. Conclusão

É fundamental que consumidores realizem a manutenção adequada dos medidores e estejam cientes das consequências legais associadas à fraude. Informações claras e precisas sobre o funcionamento dos medidores devem ser disponibilizadas pela distribuidora, assegurando o direito à informação do consumidor.

Base Legal: Para mais informações sobre a caracterização de fraudes e procedimentos corretos a serem adotados, consulte os artigos da REN ANEEL nº 1.000/2021, especialmente os

Avaliação do assistente RAGAS:

Evaluating: 100% <div></div> 2/2 [00:29<00:00, 16.72s/it]					
	user_input	retrieved_contexts	response	faithfulness	answer_relevancy
0	O que voce pode me orientar sobre fraude no me...	[e a base do medidor estejam intactos;\nlll - ...	**Orientações sobre Fraude no Medidor de Energ...	0.761905	0.846292

Pergunta: Não recebi a minha fatura de energia, como devo reclamar na minha distribuidora?

Resposta da Solução:

(Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, Art. 421 e Art. 422) Para registrar uma reclamação sobre o não recebimento da fatura de energia, você deve seguir os seguintes passos:

1. Registro da Reclamação:

o O consumidor pode registrar a reclamação na distribuidora através de canais de atendimento disponibilizados, como telefone, e-mail, ou portais online. O prazo para registrar a reclamação é de até 30 dias a partir da data em que o problema foi identificado (Art. 421, § 2º).

2. Processo na Ouvidoria:

o Caso a sua reclamação não seja atendida dentro do prazo estipulado ou se houver discordância nas providências adotadas pela distribuidora, você pode recorrer à Ouvidoria da distribuidora, conforme previsto no Art. 421. A Ouvidoria deve comunicar ao consumidor as providências adotadas em até 10 dias úteis.

3. Suspensão de Medidas Prejudiciais:

o Importante destacar que, enquanto a reclamação estiver em andamento na Ouvidoria e for relacionada a cobranças, a distribuidora não pode realizar ações que prejudiquem o consumidor, como a suspensão do fornecimento de energia ou condicionamento à quitação de débitos (Art. 422).

4. Direitos do Consumidor:

o Você deve ser informado sobre os canais de atendimento e ter acesso a uma resposta detalhada da distribuidora em caso de indeferimento de sua reclamação, incluindo as razões e fundamentos legais da decisão (Art. 416).

Exemplo prático: Se você não recebeu a fatura, entre em contato com a distribuidora, registre sua reclamação e certifique-se de documentar todo o processo para garantir seus direitos.

Base Legal para Referência:

- ANEEL, REN nº 1.000/2021, Art. 421, Art. 422.

(Fonte: ren20211000.pdf)

Avaliação do assistente:

Evaluating: 100% <div></div> 2/2 [00:14<00:00, 8.20s/it]					
	user_input	retrieved_contexts	response	faithfulness	answer_relevancy
0	Não recebi a minha fatura de energia, como dev...	[e\ nll - o direito de registrar reclamação à O...	**[Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, Ar...	0.7	0.933003

Pergunta: Qual o procedimento para leitura de medidores?

Resposta da Solução:

Procedimento para Leitura de Medidores

1. Tipos de Leitura

- A leitura dos medidores pode ser realizada de três formas:
 - o Localmente: Com ou sem necessidade de visualização do medidor.
 - o Remotamente: Por meio de sistemas automatizados.
 - o Autoleitura: Realizada pelo próprio consumidor (REN 1000/2021, Art. 276).

2. Intervalos de Leitura

- Para o Grupo B (residencial e comercial de baixo consumo), a leitura deve ser feita em intervalos de aproximadamente 30 dias, respeitando um mínimo de 27 e um máximo de 33 dias (REN 1000/2021, Art. 260).
 - o Exceção: Para o primeiro faturamento ou reprogramações, as leituras podem ser realizadas em um intervalo de 15 a 47 dias (Art. 260, §1º).
- Para o Grupo A (grandes consumidores), as leituras devem permitir o faturamento mensal, podendo também seguir o intervalo de 15 a 47 dias quando se trata de primeiro faturamento ou mudança de categoria (REN 1000/2021, Art. 261).

3. Autoleitura pelo Consumidor

- A distribuidora deve disponibilizar canais e um calendário para o consumidor realizar a autoleitura, com pelo menos 7 dias consecutivos para o envio da informação (REN 1000/2021, Art. 274).
- Se o consumidor não enviar a autoleitura de acordo com o calendário, o faturamento será realizado conforme o disposto no Art. 288 (REN 1000/2021, Art. 275).

4. Impedimentos para Leitura

- O impedimento de acesso para a leitura é caracterizado, principalmente, quando o medidor está em ambiente interno ao imóvel, sem livre acesso ao leiturista (REN 1000/2021, Art. 277).

5. Responsabilidade do Consumidor

- O consumidor deve assegurar o livre acesso da distribuidora ao sistema de medição e aos dados medidos, além de ser responsável por danos causados aos equipamentos de medição (REN 1000/2021, Art. 239 e Art. 241).

Consideração Final Esses procedimentos são essenciais para garantir a precisão no faturamento e a correta prestação do serviço, assegurando o cumprimento das normas regulatórias em vigor. O processo de leitura é uma parte fundamental da relação entre a

Evaluating: 100% 2/2 [00:24<00:00, 14.08s/it]

	user_input	retrieved_contexts	response	faithfulness	answer_relevancy
0	Qual o procedimento para leitura de medidores?	[instruções para realização da autoleitura.\nA...	**Procedimento para Leitura de Medidores**\n\n...	0.684211	0.869227

Pergunta: O que você pode me orientar sobre fraude no medidor de energia?

Resposta da Solução:

Fraude no Medidor de Energia - Orientações

1. Definição e caracterização de fraude

- Fraude no medidor de energia refere-se a qualquer ação ou conduta que resulte em medição incorreta do consumo de energia elétrica, levando a um faturamento inferior ao consumo real. Essa prática é considerada uma irregularidade e pode ser punida pela distribuidora.

2. Identificação de fraude

- A distribuidora deve adotar procedimentos utilizados para a caracterização de fraudes, conforme estabelecido na (REN ANEEL nº 1.000/2021, Art. 590). As ações incluem:

- o Emissão de Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI).
- o Solicitação de verificação ou perícia metrológica.
- o Elaboração de relatório de avaliação técnica em caso de violação do medidor.
- o Avaliação do histórico de consumo e grandezas elétricas.

3. Processo de notificação

- Em caso de indícios de fraude, o consumidor deve ser notificado por escrito, conforme (REN ANEEL nº 1.000/2021, Art. 589, § 1º). A notificação deve conter:

- o Descrição da fraude.
- o Valores a serem refaturados.
- o Direito, prazo e canais para reclamação.

4. Recuperação da Energia e Faturamento

- A recuperação da energia consumida e não faturada deve observar os critérios estabelecidos no (REN ANEEL nº 1.000/2021, Art. 584), enquanto as distribuidoras são obrigadas a realizar ações de combate ao uso irregular da energia elétrica de forma contínua.

5. Consequências e penalidades

- Caso seja confirmada a fraude, a distribuidora pode dirigir-se ao consumidor com uma cobrança retroativa pela energia não paga, conforme as taxas estipuladas e os procedimentos de apuração de irregularidades.

- O consumidor pode contestar a notificação em até 30 dias, sendo que a distribuidora deve responder dentro de 15 dias, conforme (REN ANEEL nº 1.000/2021, Art.

Avaliação do assistente:

<div><div></div><div>Evaluating: 100%</div><div></div></div> <div>2/2 [00:34<00:00, 19.75s/it]</div>					
	user_input	retrieved_contexts	response	faithfulness	answer_relevancy
0	O que voce pode me orientar sobre fraude no me...	[e a base do medidor estejam intactos;\nlll - ...	**Fraude no Medidor de Energia - Orientações**...	1.0	0.860217

Pergunta: 'Qual prazo para a apresentação da fatura de energia?'

Resposta da Solução:

(Resolução Normativa ANEEL nº 1.000, Art. 337) O prazo para o vencimento da fatura de energia elétrica, contado a partir da data da apresentação, deve ser de pelo menos:

10 dias úteis para unidades consumidoras enquadradas nas classes de poder público, iluminação pública e serviço público; e

5 dias úteis nas demais situações.

Adicionalmente, (Art. 338) a distribuidora deve oferecer pelo menos seis datas de vencimento para escolha do consumidor, distribuídas uniformemente ao longo do mês, e a modificação da data de vencimento só pode ocorrer em um intervalo maior ou igual a 12 meses, mediante autorização prévia do consumidor.

Essas diretrizes visam garantir a transparência e o planejamento por parte do consumidor, alinhando-se ao princípio da defesa dos direitos do consumidor previsto no Código de Defesa do Consumidor, que enfatiza a informação clara sobre obrigações financeiras.

(Fonte: ren20211000.pdf)

Avaliação do assistente:

Evaluating: 100% <div></div> 2/2 [00:13<00:00, 7.40s/it]					
	user_input	retrieved_contexts	response	faithfulness	answer_relevancy
0	Qual prazo para a apresentação da fatura de en...	[por meio eletrônico nos casos em que a soluçã...	**(Resolução Normativa ANEEL nº 1.000, Art. 33...	0.7	0.853761

Pergunta: : 'me fale sobre medidores de energia'

Resposta da Solução:

Medidores de Energia:

1. Definição e Tipos de Medidores:

o Os medidores de energia elétrica são instrumentos utilizados para registrar a quantidade de energia elétrica consumida por uma unidade consumidora. Podem variar conforme a aplicação e a classificação do consumidor.

o Medidores Convencionais são os que atendem aos requisitos mínimos para faturamento.

o Medidores com Funcionalidades Adicionais permitem a coleta de dados mais detalhados sobre o consumo e a qualidade da energia, podendo incluir funcionalidades como telemetria e monitoramento em tempo real.

2. Legislação Aplicável:

o A instalação e operação dos medidores são regidas pela Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021. Segundo o Art. 231, os consumidores podem optar pela instalação de sistemas de medição com funcionalidades adicionais, assumindo a responsabilidade pelos custos adicionais em relação ao sistema convencional.

o Conforme o Art. 232, consumidores de unidades especiais ou livres podem solicitar a instalação de medidores de retaguarda, responsabilizando-se pelos custos envolvidos.

3. Responsabilidades:

o É crucial que a distribuidora seja responsável pela instalação e manutenção do sistema de medição utilizado para faturamento, conforme o Art. 233. Isto inclui garantir a operacionalidade do sistema de comunicação de dados (Art. 234), o qual é fundamental para a leitura desses medidores.

o Os consumidores que implementam minigeração distribuída também têm responsabilidades, como indicado no Art. 229, onde a distribuidora pode medir por diferença em caso de compartilhamento de instalação, desde que tecnicamente justificável. No § 4º do mesmo artigo, fica claro que o consumidor arca com os custos de adequação do sistema de medição ao integrar geração distribuída.

4. Importância da Qualidade na Medição:

o A escolha do tipo de medidor e sua instalação correta são essenciais para garantir que a medição do consumo de energia elétrica seja precisa e que não haja controvérsias na cobrança, alinhando-se aos direitos do consumidor, conforme disposto pelo Código de Defesa do Consumidor. Qualquer falha na medição pode levar ao faturamento incorreto, que deve ser corrigido conforme a legislação, incluindo a devolução em dobro de valores cobrados indevidamente, conforme o Art. 323 da mesma resolução.

Avaliação do assistente:

<div><div></div><div>Evaluating: 100%</div><div>2/2 [00:29<00:00, 17.32s/it]</div></div>					
	user_input	retrieved_contexts	response	faithfulness	answer_relevancy
0	me fale sobre medidores de energia	(g) sistema de medição de energia elétrica;\nh... **Medidores de Energia:**\n\n1. **Definição e ...		0.807692	0.820252

Pergunta: 'me fale sobre conexão'

Resposta da Solução:

Conexão no Setor de Distribuição de Energia Elétrica

A conexão de unidades consumidoras ao sistema de energia elétrica é regulada pela Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, que estabelece diretrizes e procedimentos para tornar esse processo mais eficaz e transparente. A seguir, apresento os principais aspectos relacionados à conexão:

1. Ponto de Conexão:

o O ponto de conexão é o local onde a instalação do consumidor se interliga à rede da distribuidora. Deve ser definido conforme a tensão de conexão e as características das instalações do consumidor (REN 1.000/2021, Art. 19).

2. Orçamento de Conexão:

o A distribuidora deve elaborar um orçamento estimado que abranja os custos necessários para a conexão do consumidor. Esse orçamento deve ser enviado ao consumidor e deve incluir todos os parâmetros técnicos relevantes (REN 1.000/2021, Art. 29).

3. Validade do Orçamento:

o O orçamento de conexão tem validade e pode perder essa validade em várias situações, como não aprovação nos prazos estabelecidos ou não pagamento da participação financeira (REN 1.000/2021, Art. 31, § 7º).

4. Contratos Relacionados:

o É necessário celebrar o Contrato de Uso do Sistema de Distribuição (CUSD) onde ficam estipuladas as condições para a utilização da rede de distribuição (REN 1.000/2021, Art. 128). O consumidor também deve receber uma via do CUSD com as assinaturas pertinentes em até 30 dias.

5. Categorizações Especiais:

o Para instalações que envolvem microgeração ou minigeração distribuída, há exigências adicionais, como a entrega do “Relacionamento Operacional” (REN 1.000/2021, § 6º).

6. Responsabilidade pela Execução:

o A execução das obras necessárias para efetivar a conexão deve ocorrer após a aprovação do orçamento, que se caracteriza pela devolução dos contratos assinados e pelo pagamento da participação financeira (REN 1.000/2021, § 4º).

Relevância no Código de Defesa do Consumidor: A regulamentação da conexão deve respeitar os direitos dos consumidores, garantido uma relação justa e transparente, alinhando-se ao Código de Defesa do Consumidor que prevê práticas como informação clara e precisa sobre

Avaliação do assistente:

Evaluating: 100% <div></div> 2/2 [00:28<00:00, 16.53s/it]				
	user_input	retrieved_contexts	response	faithfulness answer_relevancy
0	me fale sobre conexão	[Do Orçamento de Conexão **Conexão no Setor de Distribuição de Energia ...		0.346154 0.766744

Pergunta: O que você pode me falar sobre conexão provisória?

Resposta da Solução:

Definição de Conexão Temporária: A conexão temporária é um tipo de acesso ao sistema de distribuição de energia elétrica, que é provisório e geralmente utilizado para atender demandas de caráter transitório, como eventos, obras ou situações emergenciais.

Regulamentação e Regras:

1. Tratamento Tarifário:

o A distribuidora deve aplicar as disposições tarifárias e regras de faturamento da conexão permanente, salvo disposições específicas do Capítulo referente à conexão temporária (REN ANEEL nº 1.000/2021, Art. 502).

2. Instalação da Medição:

o Para atendimentos temporários com duração inferior a 90 dias, a instalação de medição é considerada opcional. Caso a medição não seja instalada, o faturamento deve se basear em estimativas de consumo, considerando a carga instalada e fatores tipos de carga e demanda (Art. 503).

3. Pagamentos Antecipados:

o A distribuidora pode exigir pagamento antecipado pelo consumo estimado da energia ou pela demanda de potência prevista, por até três ciclos de faturamento (Art. 504).

4. Exigências e Condições de Contratação:

o A contratação da conexão temporária deve observar certos requisitos, como a ausência de contratos de venda de energia ou a limitação em relação à data de início da disponibilização da energia elétrica pela central geradora (Art. 499).

5. Condições Operacionais:

o O Contrato de Uso do Sistema de Distribuição (CUSD) para conexão temporária deve incluir restrições operacionais e ações prioritárias em situações de contingência (Art. 498). O não cumprimento dessas condições pode isentar a distribuidora de compensações (Art. 498, §1º).

6. Obras de Conexão:

o Se o orçamento de conexão indicar a necessidade de obras para a conexão temporária, as obras que não serão desmontadas após a conexão devem seguir as regras de conexão permanentes, enquanto as desmontáveis devem ser custeadas pelo consumidor (Art. 501).

Implicações para o Consumidor: A conexão temporária é frequentemente utilizada em situações onde há uma demanda específica e temporária de energia. O consumidor deve estar ciente das condições do CUSD correspondente e das responsabilidades financeiras relativas ao

Avaliação do assistente:

Evaluating: 100% <div></div> 2/2 [00:33<00:00, 19.18s/it]					
	user_input	retrieved_contexts	response	faithfulness	answer_relevancy
0	o que voce pode me falar sobre conexão provisó...	(c) demais custos de conexão, desligamento e t...	**Definição de Conexão Temporária:**\nA conexã...	1.0	0.813828

Pergunta: 'Você poderia me auxiliar a questionar a distribuidora de uma cobrança de consumo irregular?'

Resposta da Solução:

(Resolução Normativa ANEEL nº 1.000, Art. 589 e Art. 416) Para questionar uma distribuidora sobre uma cobrança de consumo irregular, é necessário seguir alguns passos estabelecidos pela normativa:

1. Identificação da Irregularidade: O primeiro passo é identificar se realmente houve uma irregularidade na cobrança. De acordo com o Art. 589, a distribuidora deve realizar ações contínuas de combate ao uso irregular da energia elétrica. Portanto, é importante verificar se houve uma medição incorreta ou cobranças indevidas.

2. Registro da Reclamação: Segundo o Art. 416, ao indeferir uma demanda, a distribuidora deve fornecer uma resposta escrita ao consumidor com as razões detalhadas para a sua decisão, incluindo os dispositivos legais que fundamentaram a cobrança. Caso você não tenha recebido um retorno adequado, é possível registrar uma reclamação formal.

3. Canais de Atendimento: Utilize os canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora para registrar sua reclamação. É seu direito, conforme o Art. 416, III, buscar informações sobre o andamento da sua demanda.

4. Documentação Necessária: Ao registrar sua reclamação, é importante ter em mãos toda a documentação relevante, como a fatura contestada, histórico de consumos anteriores e qualquer comunicação feita com a distribuidora.

5. Prazo de Resposta: A distribuidora deve responder sua reclamação dentro do prazo estipulado legalmente, que costuma ser de até 30 dias, conforme o Art. 435, que trata do fornecimento de informações ao consumidor.

6. Casos de Suspensão Indevida: Se a sua reclamação for relacionada a uma suspensão indevida de fornecimento, deve-se verificar se todos os prazos e procedimentos foram seguidos, conforme estabelecido nos Arts. 442 e 443, que tratam da apuração de descumprimento e compensações devidas ao consumidor.

Caso a situação não seja resolvida de forma satisfatória, você pode buscar a Ouvidoria da distribuidora ou ainda o Procon, para registrar seu caso e buscar uma solução.

Importante: Mantenha um registro de todas as suas interações e comunicações com a distribuidora para facilitar a resolução do problema.

(Fonte: ren20211000.pdf)

Avaliação do assistente:

<div><div></div><div>Evaluating: 100%</div><div>2/2 [00:23<00:00, 13.17s/n]</div></div>					
	user_input	retrieved_contexts	response	faithfulness	answer_relevancy
0	Voce poderia me auxiliar a questionar a distri...	[Parágrafo único. Nos casos em que não for pos...	**Resposta:** \n\n**(Resolução Normativa ANEEL...	0.294118	0.936415