 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

## Sumário

1.	OBJETIVO .....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	1
3.	DEFINIÇÕES .....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	3
5.	RESPONSABILIDADES.....	4
6.	REGRAS BÁSICAS .....	4
7.	CONTROLE DE REGISTROS .....	11
8.	ANEXOS.....	12
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	28

## 1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes, atribuições e responsabilidades para o tratamento das reclamações dos consumidores para as distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL.

### 2.2. Área

Todas as áreas envolvidas no processo de reclamação (registro, tratamento e apuração dos dados).


## 3. DEFINIÇÕES

### 3.1. Reclamações

Qualquer contato que expresse insatisfação referente aos serviços prestados, que resulte em desdobramento para a análise e solução da manifestação do consumidor. Também estão incluídas as ações corretivas realizadas durante o atendimento.

Se a manifestação do consumidor é esclarecida durante o atendimento, sem que ocorra uma ação corretiva ou desdobramento, é uma informação, desde que não seja solicitado pelo consumidor o registro da manifestação como reclamação.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	1 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

Exemplo: Questionamento do valor da conta – se houver desdobramento (encaminhamento back office para análise/revisão da conta ou revisão no momento do atendimento) é uma reclamação; se houver esclarecimento e o consumidor ficar satisfeito (não ocorrer ação ou desdobramento) é uma informação.

### 3.2. Reclamação Procedente

Reivindicação fundamentada referente aos serviços prestados pela distribuidora, com amparo na legislação que rege o setor de distribuição de energia elétrica e/ou padrões estabelecidos pela distribuidora.

### 3.3. Reclamação Improcedente

Reivindicação não fundamentada referente aos serviços prestados pela distribuidora, sem amparo na legislação que rege o setor de distribuição de energia elétrica e/ou padrões estabelecidos pela distribuidora.

Conforme disposto no no Artigo 412 da REN ANEEL 1000/2021: “Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência de nexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.”.

### 3.4. Prazo Solução

Com base nos Artigos 410 e 411 da REN ANEEL 1000/2021, considera-se prazo de solução:

Art. 410. Em caso de reiteradas reclamações sobre o mesmo objeto, antes da solução, a distribuidora: I - deve considerar a primeira reclamação para contagem do prazo de solução; e II - somente poderá encerrar a primeira reclamação e as subsequentes após a sua solução e resposta ao consumidor ou aos demais usuários.

Art. 411. A contagem do prazo de solução da reclamação pode ser suspensa sempre que houver previsão expressa, devendo ser fundamentada e informada ao consumidor e demais usuários.


### 3.5. SGI - Sistema de Gestão Integrado

Sistema estabelecido para gerenciar e, continuamente, melhorar as políticas, procedimentos e processos da organização, baseado nas normas de gestão de qualidade, meio ambiente, saúde e segurança do trabalho, responsabilidade social e segurança da informação.

### 3.6. DER

Sigla para “Duração Equivalente de Reclamação”, que é um indicador anual do tempo utilizado pela distribuidora para tratamento de uma reclamação procedente;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	2 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

$$DER = \frac{\sum_{i=1}^n Reclamações\_Procedentes(i) \times PMS(i)}{\sum_{i=1}^n Reclamações\_Procedentes(i)}$$

Equação 58 – Cálculo do indicador DER

### 3.7. FER

Sigla para “Frequência Equivalente de Reclamação a cada 1.000 (mil) Unidades Consumidoras (FER)”, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$FER = \frac{\sum_{i=1}^n Reclamações\_Procedentes(i)}{Ncons} \times 1.000$$

Equação 59 – Cálculo do indicador FER

em que: Reclamações Procedentes (i) = quantidade de reclamações procedentes do tipo “i” solucionadas pela distribuidora no período de apuração; PMS (i) = Prazo Médio de Solução das reclamações procedentes do tipo “i” no período de apuração, expresso em horas e centésimos de horas; i = Tipo de Reclamação, conforme “n” tipos possíveis da tipologia estabelecida nas instruções da ANEEL; Ncons = Número de unidades consumidoras da distribuidora, no mês de dezembro do ano de apuração, coletado pelo Sistema de Acompanhamento de Informações de Mercado para Regulação Econômica - SAMP ou outro que vier a substituí-lo.

### 3.8. PMS

Sigla para “Prazo Médio de Solução” de uma reclamação. Usado para calcular o DER.

### 3.9. Consumidor

Conforme disposto no Artigo 2 da REN ANEEL 1000/2021 “VII - consumidor: pessoa física ou jurídica que solicite o fornecimento do serviço à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes desta prestação à sua unidade consumidora.”


### 3.10. Ponto Focal

Colaborador designado pelas distribuidoras do Grupo CPFL a intermediar a relação de gestão do desempenho e resultados da Qualidade do Tratamento dos Serviços Comerciais solicitados pelos seus clientes e de suas respectivas Reclamações com relação à prestação destes serviços.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Resolução Normativa ANEEL nº 1000 de 07/12/2021
- Resolução Homologatória 2992-2021
- Resolução Autorizativa nº 13.933, de 14/03/2023
- PRODIST – Procedimento de Distribuição (Módulo 8)

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	3 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

- Decreto nº 11.034, de 05/04/2022
- Lei Federal 8.078/1990 - Código de Defesa do consumidor
- Norma ABNT NBR ISO 10002:2005
- Norma ABNT NBR ISO 9001:2015
- GED 478 - Manual do Sistema de Gestão Integrado
- GED 15426 - Procedimento Comercial Coleta e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial
- Código de Ética e Conduta Empresarial da CPFL Energia

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Gerências responsáveis pelo atendimento dos clientes

Registrar e classificar todas as reclamações recebidas por meio dos diversos canais de atendimento e fazê-lo segundo as tipologias, critérios e demais orientações definidas nesta norma.

### 5.2. Gerências relacionadas diretamente nos processos reclamados

Enquadram-se aqui todas as áreas que prestam algum serviço aos consumidores sejam de execução em campo ou prestação de informações etc.:

- Tratar as reclamações afetas aos seus processos, respeitando as regras e diretrizes estabelecidas nesta norma;
- Buscar constantemente melhorias nos processos;
- Realizar a gestão do cumprimento dos prazos, assertividade das análises (procedente/improcedente) e eficiência do processo.

### 5.3. Gerência de Atendimento Regulado e Digital


- Apuração dos dados e cálculo dos indicadores;
- Encaminhar as informações de responsabilidade da área aos órgãos reguladores;
- Identificar, com base nos dados apurados, os processos críticos ou com oportunidades de ajustes e informá-los às gerências envolvidas para, em conjunto com elas, elaborar os planos de ação para as melhorias nos processos.

## 6. REGRAS BÁSICAS

O processo de atendimento de reclamações deve ter os respectivos registros, tratamentos, monitoramentos e melhorias contínuas na forma e prazos definidos nas legislações vigentes, no sentido de evitar riscos de penalização financeira e perda de certificação do processo junto aos órgãos certificadores.

Sendo o setor elétrico essencialmente regulado por legislações emanadas pelo poder concedente, todo o processo de atendimento deve também respeitar os procedimentos e indicadores de desempenho estabelecidos pelos órgãos de fiscalização/regulação.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	4 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

## 6.1. Etapas do processo

### 6.1.1. Registro das reclamações

As reclamações dos consumidores são formalizadas por meio dos canais de atendimento disponibilizados pelas distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

Toda reclamação de consumidores que esteja no âmbito deste procedimento, formalizada por qualquer um dos canais de atendimento, é registrada nos sistemas de atendimento sendo que, no momento do registro, é informado ao consumidor um número de protocolo para efeito de monitoramento e rastreabilidade da reclamação.


Os registros das reclamações são de responsabilidade dos profissionais que atuam diretamente no relacionamento com os consumidores, cuja atribuição é garantir a gestão e a estrutura necessária para a execução de todos os processos de atendimento ao consumidor, em conformidade com a legislação vigente e diretrizes empresariais do Grupo CPFL Energia.

### 6.1.2 Classificação das Reclamações

As reclamações dos consumidores são classificadas de acordo com as tipologias abaixo, em conformidade com a legislação vigente.


Tipologia	Descrição
<b>10201</b>	<b>Conexão</b>
1020101	Solicitação não atendida ou atrasada
1020102	Orçamento - Participação Financeira / Universalização
1020103	Restituição de antecipação
1020104	Prazos (Ligação com Obra)
1020105	Prazos (Ligação sem Obras)
1020199	Outros
<b>10202</b>	<b>Cadastro Contratos</b>
1020201	Cadastro
1020202	Uso não autorizado de dados cadastrais
1020203	Contratos / Encerramento contratual
1020204	Troca de titularidade
1020299	Outros
<b>10203</b>	<b>Medição</b>
1020301	Ausência do medidor/sistema de medição

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	5 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

1020302	Avaria/Defeito medidor/sistema de medição
1020303	Lacre
1020399	Outros
<b>10204</b>	<b>Leitura Faturamento Fatura</b>
1020401	Impedimento de acesso
1020402	Erro de leitura
1020403	Variação de consumo
1020404	Demais grandezas faturadas
1020405	Tarifas aplicadas
1020406	Classificação / Subsídios tarifários
1020407	Faturamento por estimativa / média
1020408	Faturamento pelo custo de disponibilidade
1020409	Compensação / Devolução não realizada / incorreta
1020410	Bandeiras Tarifárias
1020411	Tributos
1020412	Contribuição para o Custeio dos Serviços de Iluminação Pública - COSIP
1020413	Apresentação / Entrega da fatura
1020414	Qualidade da impressão da fatura
1020499	Outros
<b>10205</b>	<b>Cobranças</b>
1020501	Acréscimos moratórios - Multas e juros
1020502	Cobranças de períodos anteriores
1020503	Parcelamento de débito
1020504	Serviços cobráveis
1020505	Atividades acessórias
1020599	Outros
<b>10206</b>	<b>Pagamento Inadimplência Suspensão</b>
1020601	Fatura paga e não baixada
1020602	Indisponibilidade / Inexistência de posto de arrecadação no Município
1020603	Suspensão indevida
1020604	Religação não realizada / fora do prazo
1020605	Inscrição em Cadastro de Negativação
1020606	Atuação de empresa de cobrança
1020699	Outros
<b>10207</b>	<b>Procedimento Irregular</b>
1020701	Valores cobrados
1020702	Deficiência na caracterização da irregularidade


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	6 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

1020703	Não recebimento do TOI - Termo de Ocorrência e Inspeção
1020704	Responsabilidade sobre a Irregularidade
1020705	Cobrança decorrente de religação à revelia
1020799	Outros
<b>10208</b>	<b>Atendimento Estrutura de Atendimento</b>
1020801	Conduta de empregado ou prestador de serviço
1020802	Atendimento Presencial / Falta de agência / posto de atendimento
1020803	Atendimento Telefônico
1020804	Atendimento pela Internet
1020805	Demais canais de acesso
1020899	Outros
<b>10209</b>	<b>Qualidade</b>
1020901	Interrupção no Fornecimento - Falta de energia
1020902	Interrupção Frequente do Fornecimento
1020903	Interrupção Programada
1020904	Tensão de Fornecimento
1020999	Outros
<b>10210</b>	<b>Ressarcimento de Danos Elétricos</b>
1021001	Danos em equipamentos
1021002	Vistoria dos Equipamentos
1021003	Laudo/orçamento
1021004	Ressarcimento inferior ao devido
1021005	Indeferimento total / parcial
1021099	Outros
<b>10211</b>	<b>Outros Danos (não elétricos)</b>
<b>10212</b>	<b>Rede Manutenção</b>
1021201	Cabo partido
1021202	Poste
1021203	Transformador
1021204	Objeto na rede
1021205	Poda de árvore
1021206	Entulhos / Galhos de árvores não recolhidos
1021299	Outros
<b>10213</b>	<b>Geração Distribuída</b>
1021301	Conexão (GD)
1021302	Faturamento (GD)
1021303	Variação de consumo (GD)

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	7 de 30



 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

1021304	Apresentação / Entrega da fatura (GD)
1021399	Outros (GD)
10214	Prazos (não previstos nas tipologias anteriores)
10215	Instalações internas
10216	Iluminação Pública
10217	Outros

### 6.1.3. Tratamento das reclamações

As reclamações registradas devem ser direcionadas e tratadas pelas áreas diretamente responsáveis pelo processo reclamado, respeitados os critérios de análise e encerramento, bem como os prazos regulamentados para solução.

Toda reclamação deve ser enquadrada nas tipologias e classificada como **procedente** ou **improcedente** no seu encerramento, independentemente da data de seu recebimento, conforme o disposto na tabela do Anexo III.

O prazo de solução de reclamação é o período compreendido entre o recebimento da reclamação e a sua solução pela distribuidora, sendo expresso em horas e centésimos de hora. No caso de reclamação improcedente, para fins de contabilização, a data da solução é o dia em que é dada ciência ao consumidor.

Conforme disposto no do Artigo 411 da REN ANEEL 1000/2021: “A contagem do prazo de solução da reclamação pode ser suspensa sempre que houver previsão expressa, devendo ser fundamentada e informada ao consumidor e demais usuários.

Conforme disposto no artigo 415 da REN ANEEL 1000/2021: “A contagem do prazo de solução da reclamação pode ser suspensa sempre que houver previsão expressa, devendo ser fundamentada e informada ao consumidor e demais usuários.

Havendo reiteradas vezes reclamações sobre o mesmo problema, antes da solução pela CPFL, deverá ser considerada, para apuração das informações, **apenas a primeira reclamação**.


### 6.1.4 Apuração dos dados

A distribuidora deve encaminhar à ANEEL, até o último dia útil do mês subsequente ao de apuração, conforme instruções, relatório mensal contendo a quantidade de manifestações registradas e encerradas no mês, por município, excluídas as interações com a agência estadual conveniada ou com a ANEEL, segmentadas da seguinte forma:

- quantidade de pedidos de informação recebidos
- quantidade de reclamações recebidas
- quantidade de reclamações procedentes
- quantidade de reclamações improcedentes

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	8 de 30



 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

- e) prazo médio de solução das reclamações procedentes
- f) prazo médio de solução das reclamações improcedentes
- g) quantidade de pedidos de serviços recebidos
- h) quantidade de pedidos de cancelamento de serviços recebidos
- i) quantidade de pedidos de encerramento contratual recebidos
- j) quantidade de denúncias recebidas
- k) quantidade de elogios recebidos
- l) quantidade de sugestões recebidas

Os dados apurados deverão ser dispostos de acordo com o modelo do **Anexo II**, a partir de junho de 2023 com as informações retroativas desde janeiro de 2023.

Os padrões de atendimento comercial e indicadores relativos ao atendimento das reclamações deverão ser apurados por meio de procedimentos auditáveis, considerando desde o nível de coleta de dados até sua transformação em indicadores, em especial, quanto à classificação das reclamações como procedentes e improcedentes.

O armazenamento dos dados apurados deverá ser feito pelo período de 10 anos, a contar da data de registro da reclamação.

### 6.1.5 Cálculo dos indicadores

A partir das reclamações registradas nos sistemas de atendimento da distribuidora, deverão ser calculados os indicadores mensais, a seguir discriminados, conforme determinação da legislação vigente:

**I. Duração Equivalente de Reclamação (DER)**, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$DER = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações\_Procedentes}(i) \times PMS(i)}{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações\_Procedentes}(i)}$$

Equação 58 – Cálculo do indicador DER


**II. Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER)**, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$FER = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações\_Procedentes}(i)}{N_{cons}} \times 1.000$$

Equação 59 – Cálculo do indicador FER

Onde:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	9 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

**Reclamações Procedentes (i)** = quantidade de reclamações procedentes do tipo “i” solucionadas pela distribuidora no período de apuração;

**PMS (i)** = Prazo Médio de Solução das reclamações procedentes do tipo “i” no período de apuração, expresso em horas e centésimos de horas;

**i** = Tipo de Reclamação, conforme “n” tipos possíveis da tipologia estabelecida nas instruções da ANEEL;

**Ncons** = Número de unidades consumidoras da distribuidora, no mês de dezembro do ano de apuração, coletado pelo Sistema de Acompanhamento de Informações de Mercado para Regulação Econômica - SAMP ou outro que vier a substituí-lo.

Conforme PRODIST Modulo 8 285. “Na apuração dos indicadores de reclamação não são computadas: reclamação de interrupção do fornecimento de energia elétrica, conformidade dos níveis de tensão e ressarcimento de danos elétricos e reclamação na Ouvidora da Distribuidora, Agência Estadual Conveniada e ANEEL.

As metas das distribuidoras para os indicadores DER e FER, assim como a metodologia para sua apuração são estipuladas pela ANEEL. Na Resolução Autorizativa nº 7.717 de 02/04/2019 estão disponíveis os limites de FER.

## 6.2. Gestão do tratamento de reclamações de consumidores

Conforme PRODIST Modulo 8 280. e 281. A distribuidora deve implantar a Norma “ABNT NBR ISO 10.002 - SATISFAÇÃO DO CLIENTE – DIRETRIZES PARA O TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NAS ORGANIZAÇÕES” e certificar o processo de tratamento de reclamações dos consumidores de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000”.

### 6.2.1. Encaminhamento das informações para os órgãos reguladores

As informações coletadas e tratadas deverão ser encaminhadas à ANEEL até o último dia útil do segundo mês subsequente ao período de apuração, através do Duto ANEEL.


### 6.2.2. Melhoria contínua

A qualidade dos processos comerciais deve ser aferida por meio dos padrões existentes no Anexo IV da Resolução ANEEL nº 1000 de 07 de dezembro de 2021, Decreto 11.034 e Contratos de Concessão de cada empresa, quando pertinente.

Periodicamente, a Diretoria Comercial deverá avaliar o desempenho dos indicadores de reclamação, inclusive DER e FER, referente ao exercício do mês anterior, para implementação de planos de ações corretivas e preventivas.

### 6.2.3. Qualidade do registro e tratamento das reclamações

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	10 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

A qualidade do registro e tratamento das reclamações podem ser verificados através dos seguintes itens:

#### Registro da Reclamação (áreas de atendimento):

- Ouvir gravações e/ou avaliar o registro

#### Solução da Reclamação (áreas que tratam as reclamações):

- Verificar codificação correta da tipologia, prazos, datas informadas versus datas registradas
- Verificar se está correta a tratativa de Procedente ou Improcedente
- Verificar se para as Procedentes o serviço foi realizado corretamente
- Verificar se para as Improcedentes foram enviadas cartas informando ao consumidor corretamente o motivo ou há evidência de outra forma de retorno
- Verificar a existência de não conformidades conforme REN 1000

#### Fechamento e encaminhamento para a ANEEL:

- Pode verificar todos os itens listados nas etapas acima de registro e solução das reclamações
- Verificar a correta apuração dos indicadores para envio a ANEEL

#### 6.2.4. Padronização

Existe a figura de um colaborador designado por área, denominado Ponto Focal, responsável por intermediar assuntos relacionados ao tratamento de reclamações.

O Ponto Focal centraliza e coordena qualquer desvio ou providencia necessária ao tratamento de reclamações, desde a sinalização do vencimento do prazo para tratamento de reclamações, como também dúvidas no tratamento, explicações de desvios de volumetria e/ou indicador, plano de ação, compartilhamento de melhores práticas.

O Ponto Focal também é responsável pelas divulgações de orientações aos demais envolvidos no processo.


#### 6.3 Disposições aplicáveis às não conformidades apuradas

As oportunidades de melhorias obtidas e as propostas de ações corretivas e preventivas deverão ser apresentadas em fóruns multidisciplinares, com objetivo da elaboração de plano de ações e monitoramento.

### 7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Protocolo e Nota de Serviço	Sistema CRM/CCS	Senha individual	Numérico	5 anos	Não definido

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	11 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

## 8. ANEXOS


Anexo I: Fluxo do Procedimento de Tratamento de Reclamações de Consumidores.

Anexo II: Modelo de envio para a ANEEL.

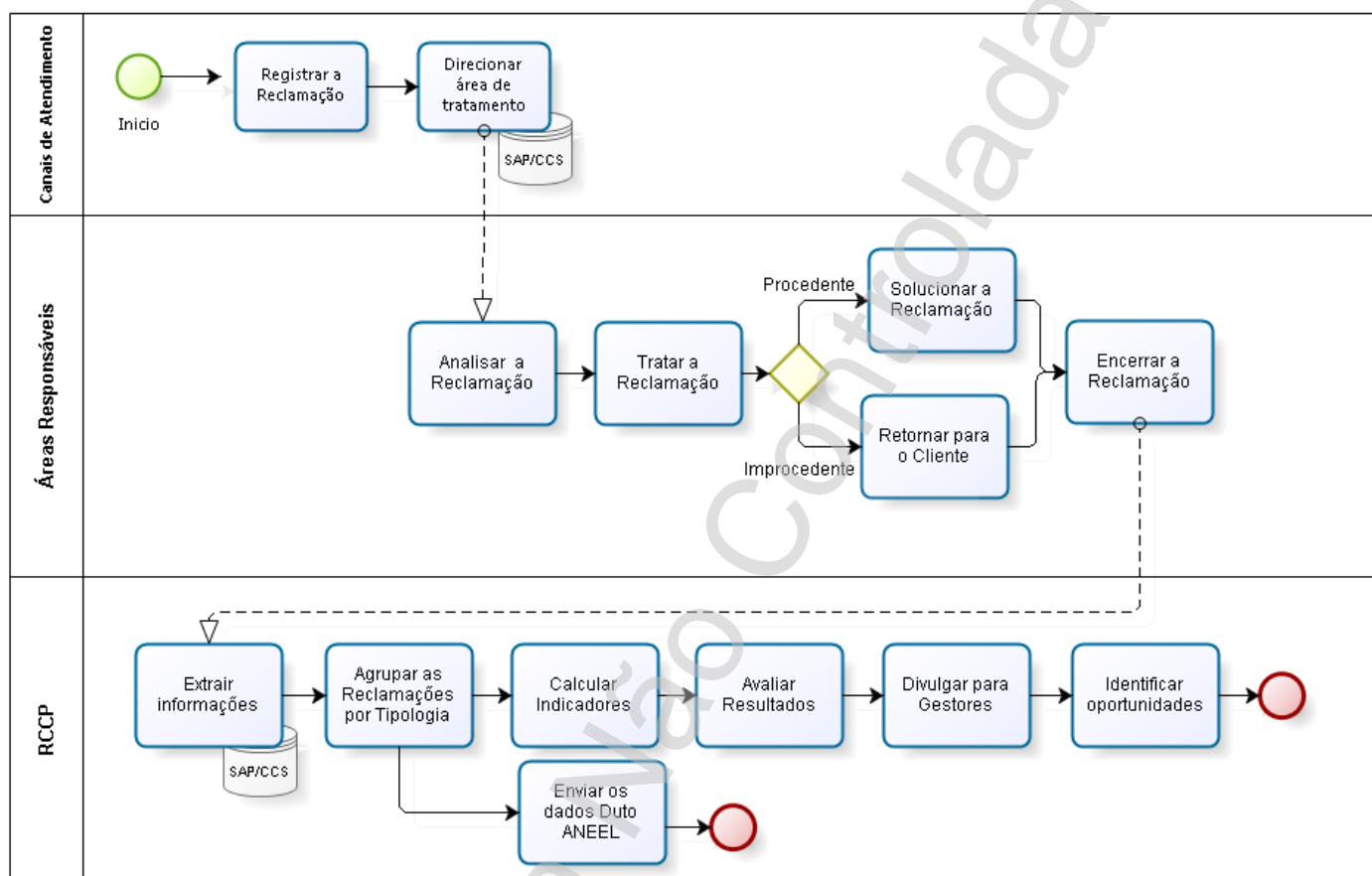
Anexo III: Glossário das tipologias conforme definição da ABRADEE

Cópia Não Controlada


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	12 de 30

 <p>Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

## Anexo I: Fluxo do Procedimento de Tratamento de Reclamações de Consumidores



N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	13 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

## Anexo II: Modelo de envio para a ANEEL


Modelo válido a partir de abril de 2023, conforme definição do Ofício conjunto 0019/2022 da ANEEL.

## ANEXO II – Modelo do arquivo XML preenchido

O usuário deverá preencher o arquivo XML conforme exemplificado na figura abaixo:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" standalone="yes"?>
<servicoSCR>
  <referencia>
    <agente>00001</agente>
    <mes_referencia>09</mes_referencia>
    <ano_referencia>2022</ano_referencia>
  </referencia>
  <SAC>
    <Municipio CODIGO_MUNICIPIO="3146701" >
      <Tipologia CODIGO_TIPOLOGIA="10101" CODIGO_FORMA_CONTATO="1">
        <Quantidade_recebidas>100</Quantidade_recebidas>
        <Quantidade_procedentes>0</Quantidade_procedentes>
        <Quantidade_improcedentes>0</Quantidade_improcedentes>
        <Prazo_tratamento_procedentes>0,00</Prazo_tratamento_procedentes>
        <Prazo_tratamento_improcedentes>0,00</Prazo_tratamento_improcedentes>
      </Tipologia>
    </Municipio>
  </SAC>
</servicoSCR>
```

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	14 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores


```

</Tipologia>
<Tipologia CODIGO_TIPOLOGIA="10101" CODIGO_FORMA_CONTATO="5">
  <Quantidade_recebidas>40</Quantidade_recebidas>
  <Quantidade_procedentes>0</Quantidade_procedentes>
  <Quantidade_improcedentes>0</Quantidade_improcedentes>
  <Prazo_tratamento_procedentes>0,00</Prazo_tratamento_procedentes>
  <Prazo_tratamento_improcedentes>0,00</Prazo_tratamento_improcedentes>
</Tipologia>
</Municipio>
<Municipio CODIGO_MUNICIPIO="3168606" >
  <Tipologia CODIGO_TIPOLOGIA="1020101" CODIGO_FORMA_CONTATO="2">
    <Quantidade_recebidas>20</Quantidade_recebidas>
    <Quantidade_procedentes>15</Quantidade_procedentes>
    <Quantidade_improcedentes>5</Quantidade_improcedentes>
    <Prazo_tratamento_procedentes>4,00</Prazo_tratamento_procedentes>
    <Prazo_tratamento_improcedentes>3,00</Prazo_tratamento_improcedentes>
  </Tipologia>
  <Tipologia CODIGO_TIPOLOGIA="103" CODIGO_FORMA_CONTATO="2">
    <Quantidade_recebidas>1000</Quantidade_recebidas>
    <Quantidade_procedentes>0</Quantidade_procedentes>
    <Quantidade_improcedentes>0</Quantidade_improcedentes>
    <Prazo_tratamento_procedentes>0,00</Prazo_tratamento_procedentes>
    <Prazo_tratamento_improcedentes>0,00</Prazo_tratamento_improcedentes>
  </Tipologia>
  <Tipologia CODIGO_TIPOLOGIA="10401" CODIGO_FORMA_CONTATO="4">
    <Quantidade_recebidas>50</Quantidade_recebidas>
    <Quantidade_procedentes>0</Quantidade_procedentes>
    <Quantidade_improcedentes>0</Quantidade_improcedentes>
    <Prazo_tratamento_procedentes>0,00</Prazo_tratamento_procedentes>
    <Prazo_tratamento_improcedentes>0,00</Prazo_tratamento_improcedentes>
  </Tipologia>

```

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	15 de 30



 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores


```

</Tipologia>
<Tipologia CODIGO_TIPOLOGIA="105" CODIGO_FORMA_CONTATO="5">
  <Quantidade_recebidas>10</Quantidade_recebidas>
  <Quantidade_procedentes>0</Quantidade_procedentes>
  <Quantidade_improcedentes>0</Quantidade_improcedentes>
  <Prazo_tratamento_procedentes>0,00</Prazo_tratamento_procedentes>
  <Prazo_tratamento_improcedentes>0,00</Prazo_tratamento_improcedentes>
</Tipologia>
<Tipologia CODIGO_TIPOLOGIA="107" CODIGO_FORMA_CONTATO="9">
  <Quantidade_recebidas>15</Quantidade_recebidas>
  <Quantidade_procedentes>0</Quantidade_procedentes>
  <Quantidade_improcedentes>0</Quantidade_improcedentes>
  <Prazo_tratamento_procedentes>0,00</Prazo_tratamento_procedentes>
  <Prazo_tratamento_improcedentes>0,00</Prazo_tratamento_improcedentes>
</Tipologia>
</Municipio>
</SAC>
</servicoSCR>

```

**Nenhuma coluna deverá ser retirada da estrutura do arquivo. Apenas os valores destacados entre os símbolos ">" e "<" devem ser alterados/preenchidos.**


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	16 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

### Anexo III: Glossário ABRADDEE para classificação e enquadramento das reclamações nas tipologias, bem como, a definição das procedências e improcedências

Tipologia	Descrição	Artigo (REN-1000/21)	Conceito	Procedente	Improcedente
10201	Conexão	As tipologias iniciadas com prefixo 10201 compreendem reclamações relacionadas ao processo de conexão das instalações ao sistema de			
1020101	Solicitação não atendida ou atrasada	Art. 49	• Conexão nova;	• Serviço realizado fora do prazo regulatório;	• Serviço realizado dentro do prazo regulatório;
		Art. 51	• Aumento da potência demandada;	• Serviço não realizado; e	• Serviço não realizado devido pendências de responsabilidades do consumidor, desde que
		Art. 87	• Alteração do ponto ou da tensão de conexão;	• Serviço indeferido incorretamente por erro da distribuidora.	• Pendência de obra referente a licenças - não liberação de licenças ou autorizações, nos termos do
		Art. 71	• Estabelecimento de um novo ponto de conexão entre distribuidoras;		• Padrão de entrada divergente - Solicitação foi diferente do tipo de padrão instalado no campo pelo
		Art. 78	• Conexão em caráter temporário, incluindo modalidade de reserva de capacidade;		
		Art. 83	• Vistoria e ligação		
		Art. 84	• Adequação do padrão de entrada;		
		Art. 86, §§1º, 2º	• Padrão de entrada gratuito;		
		Art. 88	• Atendimento por sistemas isolados;		
		Art. 90	• Comissionamento;		
1020102	Orçamento Participação Financeira Universalização	Art. 91	• Obras de conexão; e	• Orçamento em desacordo com a regulamentação incorreto ou não disponibilizado; e	• Orçamento em acordo com a regulamentação, correto ou disponibilizado;
		Art. 94	• Aprovação prévia de projeto (prazo de análise).	• Parcelamento divergente do acordado.	• Parcelamento realizado de em conformidade de o
		Art. 96			
		Art. 112			
		Art. 119, IV e Único			
		Art. 56 a 86	• Orçamento estimado; e		
		Art. 64	• Orçamento de conexão.		
		Art. 69	• Discordância quanto aos valores do orçamento;		
		Art. 77	• Prazos dispostos no orçamento; e		
		Art. 20 §4	• Parcelamento do pagamento do orçamento.		
1020103	Restituição de antecipação	Art. 90, §1º, I		• Restituição financeira devida e não realizada ou realizada incorretamente; e	• Restituição/acerto financeiro devida e realizada corretamente.
		Art. 98	• Discordância quanto aos valores restituídos.	• Opção de execução de obra respondido pelo cliente e não internalizado pela distribuidora dentro do prazo regular.	
1020104	Prazos (Ligação com Obra)		Prazos (Ligação com Obra)	Trata-se de prazo de ligação com Obra (Retificação Resolução 1000 e 30 de Outubro de 2022)	
1020105	Prazos (Ligação sem Obras)		Prazos (Ligação sem Obras)		
1020199	Outros	Art. 89, §3º	• Serviços operacionais vinculados ao processo de conexão;	• Serviço realizado em desacordo com a regulamentação ou normas	• Serviços realizados em acordo com a regulamentação ou normas da distribuidora.
			• Disponibilização de informações em campo; e	• Serviços operacionais mal executados, executados	
1020199	Outros	Art. 89, §3º	• Suspensão de prazo.	• Serviços operacionais realizados em unidade consumidora divergente	
				• Disponibilização de informações incorretas em campo.	

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	17 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

10202	Cadastro Contratos	As tipologias iniciadas com prefixo 10202 compreendem reclamações relacionadas ao cadastro do consumidor e demais usuários do serviço público de distribuição de energia elétrica e seus respectivos contratos.			
1020201	Cadastro	Art. 6º Art. 9º Art. 659 Art. 140, §9º Art. 338	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informações cadastrais do titular, representante ou procurador;</li> <li>Informações cadastrais do cônjuge ou companheiro do titular; e</li> <li>Informações cadastrais da unidade consumidora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alterações cadastrais incorretas ou indevidas; e</li> <li>Alterações cadastrais solicitadas e não realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alterações cadastrais realizadas corretamente.</li> </ul>
1020202	Uso não autorizado de dados cadastrais	Art. 9º, §1º, d Art. 394, §4º	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso não autorizado de dados cadastrais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compartilhamento de dados cadastrais não autorizado; e</li> <li>Utilização das informações para finalidade distinta da fornecida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilização de dados em conformidade com a lei geral</li> <li>Utilização de informações para outras finalidades com autorização do consumidor</li> </ul>
1020203	Contratos / Encerramento contratual	Art. 138, §6º Art. 140 a 143 Art. 89 §§5º, 6º Art. 117, V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitações de encerramento contratual;</li> <li>Solicitações de alterações de contrato;</li> <li>Rescisão antecipada;</li> <li>Denúncia do CCER;</li> <li>Multa rescisória; e</li> <li>Contrato não reconhecido pelo consumidor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida; e</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020204	Troca de titularidade	Art. 138 e 139 Art. 141, II Art. 9º, §1º, c Art. 63, § único Art. 200 Art. 299 Art. 475, §2º	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitações de troca de titularidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida; e</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020299	Outros				
10203	Medição	As tipologias iniciadas com prefixo 10203 compreendem reclamações relacionadas ao processo de medição instalado na unidade consumidora.			
1020301	Ausência do medidor/sistema de medição	Art. 228 Art. 319 e 320	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausência de instalação de medidor/Sistema de Medição;</li> <li>Roubo/Extravio do equipamento; e</li> <li>Demandas relacionadas ao sistema de medição envolvendo MIGDI e SIGFI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida; e</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020302	Avaria/Defeito medidor/sistema de medição	Art. 242 Art. 252 Art. 255 a 257	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionadas ao medidor/ sistema de medição não estar funcionando corretamente ou pode ser necessária intervenção da distribuidora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida;</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação, exemplos; e</li> <li>Medidor apagado, danificado, travado, girando sem carga, sem função ativa de acordo com a classificação, girando sem carga ou ao contrário, solto/desalinhado dentro da caixa de medição, vandalizado, arborizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020303	Lacre	Art. 237 Art. 251 Art. 252, VI Art. 583,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausência de lacre do medidor ou da caixa de Medição; e</li> <li>Lacre rompido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida; e</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020399	Outros	Art. 595, II	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cadastro de medidor incorreto com outra unidade consumidora;</li> <li>Medidor divergente do cadastro da distribuidora;</li> <li>Inspeção do sistema de medição;</li> <li>Discordância do Laudo de inspeção do sistema de medição;</li> <li>Vidro do medidor embaçado; e</li> <li>Insetos na caixa de medição.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida; e</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	18 de 30



Uso Interno


Tipo de Documento: Procedimento

Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS

Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores


Cópia Não Controlada

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	19 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores


10204	Leitura Faturamento	As tipologias iniciadas com prefixo 10204 compreendem reclamações relacionadas ao processo de leitura e faturamento das unidades consumidoras e da fatura apresentada ao consumidor e demais usuários de energia elétrica			
1020401	Impedimento de acesso	Art. 258 Art. 263, § único Art. 267, § único Art. 277 a 280 Art. 269	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discordância quanto ao impedimento; e</li> <li>Comunicação sobre impedimento de acesso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida; e</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a caracterização de impedimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação; e</li> <li>Impedimento comprovado.</li> </ul>
1020402	Erro de leitura	Art. 323 e 324	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erros no processo de leitura regular realizada pela empresa ou autoleitura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida; e</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020403	Varição de consumo	Art. 258 a 262 Art. 271 a 276 Art. 295 a 299 Art. 660	<ul style="list-style-type: none"> <li>Varição brusca de consumo;</li> <li>Consumo elevado;</li> <li>Período Sazonal; e</li> <li>Leitura efetuada fora do período de faturamento/diferente do calendário previsto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> <li>Varição de consumo atribuível a erro da distribuidora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação; e</li> <li>Varição de consumo atribuível ao consumidor.</li> </ul>
1020404	Demais grandezas faturadas	Art. 148 a 153 Art. 301 a 304 Art. 311 a 315 Art. 657	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda Contratada;</li> <li>Período de Teste;</li> <li>Consumo Ponta/Fora Ponta;</li> <li>Ultrapassagem de demanda; e</li> <li>Excedente de reativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida;</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> <li>Quando houver ação de correção pela distribuidora no item</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020405	Tarifas aplicadas	Art. 173 a 174 Art. 211 a 214	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarifa homologada pela Aneel;</li> <li>Preço da unidade de energia elétrica e/ou da demanda;</li> <li>Tarifa Branca;</li> <li>Categoria Tarifária; e</li> <li>Proporcionalização quando da alteração da tarifa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicação de tarifas realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> <li>Quando houver ação de correção pela distribuidora no item</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicação de tarifas realizada corretamente, e em acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020406	Classificação Subsídios tarifários	Art. 173 a 210	<ul style="list-style-type: none"> <li>Classificação/Reclassificação da unidade consumidora;</li> <li>Benefício solicitado e não cadastrado;</li> <li>Perda do benefício; e</li> <li>Contestação quanto ao benefício aplicado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida;</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> <li>Quando houver ação de correção pela distribuidora no item</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020407	Faturamento por estimativa / média	Art. 255 Art. 283 Art. 288 Art. 289 Art. 320 Art. 319 Art. 321 Art. 323 Art. 324 Art. 258 Art. 263 a 276 Art. 583, III Art. 595, III Art. 141	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discordância quanto ao faturamento realizado sem a leitura real, considerando estimativa/média, pelos motivos:</li> <li>Encerramento contratual;</li> <li>Defeito na medição;</li> <li>Impedimento de acesso;</li> <li>Leitura plurimensal;</li> <li>Inexistência de medição;</li> <li>Ausência temporária de medição;</li> <li>Situação de emergência, calamidade pública ou motivo de força maior;</li> <li>Ausência de leitura;</li> <li>Questionamento sobre a não utilização da Autoleitura fornecida pelo consumidor; e</li> <li>Leitura faturada superior à leitura real fornecida pelo consumidor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida;</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> <li>Quando houver ação de correção pela distribuidora na</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020408	Faturamento pelo custo de disponibilidade	Art. 288, §2 Art. 291 Art. 320	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faturamento realizado com base no custo de disponibilidade; e</li> <li>Discordância quanto ao valor cobrado e/ou da cobrança realizada;</li> <li>Leitura sem evolução e suspensão do fornecimento; e</li> <li>Ausência de medição por período superior a 30 dias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faturamento realizado incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faturamento realizado corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	20 de 30

 <b>Uso Interno</b>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

1020409	Compensação Devolução não realizada incorreta	Art. 342 Art. 433 Art. 437 Art. 440 a 444 Art. 448 Art. 471 Art. 476 Art. 545 Art. 570 a 574 Art. 141, §§3, 4, 5 Art. 323 a 326	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compensações/Devoluções a que o consumidor tem direito;</li> <li>Duplicidade no pagamento de faturas; e</li> <li>Discordância dos valores compensados/devolvidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compensações/Devoluções a que o consumidor tem direito e que não foram realizadas ou realizadas</li> <li>Não devolução de pagamentos em duplicidade identificados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020410	Bandeiras Tarifárias	Art. 2º, II Art. 7º Art. 142, II Art. 307 a 310 Art. 323 Art. 326, I Art. 327, VI Art. 374, V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bandeira tarifária aplicada no faturamento; e</li> <li>Discordância quanto ao valor ou a cobrança realizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicação de bandeiras realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicação realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020411	Tributos	Art. 323, §§4, 5 Art. 329 Art. 572 Art. 318, §4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Associada a cobranças de impostos/tributos ICMS/PIS/CONFINS;</li> <li>Isenção/Redução Alíquota ICMS; e</li> <li>Discordância quanto aos tributos cobrados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobrança realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobrança realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020412	Contribuição para o Custeio dos Serviços de Iluminação Pública COSIP	Art. 343, §2, I Art. 476	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discordância do valor faturado para custear a Iluminação Pública;</li> <li>Discordância quanto a cobrança em fatura; e</li> <li>Discordância quanto ao valor arrecadado e repassado para as prefeituras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobrança realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobrança realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020413	Apresentação / Entrega da fatura	Art. 333 a 336	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionadas as informações constantes na fatura ou quanto ao layout do documento;</li> <li>Relacionadas a entrega da fatura;</li> <li>Declaração de quitação anual; e</li> <li>Informações obrigatórias na fatura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fatura realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação;</li> <li>Fatura não recebida por via física ou endereço eletrônico;</li> <li>Fatura não recebida no endereço</li> <li>Fatura entregue fora do prazo</li> <li>Segunda via solicitada e não</li> <li>Problemas recorrentes na</li> <li>Havendo caixa de correspondência acessível e a fatura for entregue molhada/</li> <li>Fatura não emitida; e</li> <li>Quando evidenciado que a fatura não foi entregue corretamente e que os fatos apresentados são de responsabilidade da distribuidora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fatura realizada corretamente e de acordo com a regulamentação; e</li> <li>Quando evidenciado que a fatura foi entregue corretamente e que os fatos apresentados são de</li> </ul>
1020414	Qualidade da impressão da fatura	Art. 333 a 336	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visibilidade das informações apresentadas na conta de energia (ilegível, desconfigurada, rasurada); e</li> <li>Falha na impressão do Código de Barras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quando evidenciado que a fatura não foi impressa/entregue com boa visibilidade das informações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizada corretamente e de acordo com a regulamentação; e</li> <li>Quando evidenciado que a fatura foi impressa/entregue com boa visibilidade das informações.</li> </ul>
1020499	Outros	Art. 89, §4	<ul style="list-style-type: none"> <li>QR CODE;</li> <li>Código de barras com inconsistências;</li> <li>Unidade consumidora sem faturamento; e</li> <li>Postergação do início do faturamento em função de suspensão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fatura realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação; e</li> <li>Quando evidenciado que a fatura não foi gerada corretamente com todas as informações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação; e</li> <li>Quando evidenciado que a fatura foi gerada corretamente com todas as informações</li> </ul>


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	21 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

10205	Cobranças	As tipologias iniciadas com prefixo 10205 compreendem reclamações relacionadas ao processo de cobrança de itens adicionais ao		
1020501	Acréscimos moratórios - Multas e juros	Art. 343 Art. 635, §6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobrança de Multas/Juros de mora decorrentes de atraso no pagamento da fatura; e</li> <li>Discordância da cobrança ou do valor cobrado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicação de multas/juros de mora realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020502	Cobranças de períodos anteriores	Art. 323 e 324	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionadas ao processo de compensação do faturamento por faturamento a menor;</li> <li>Cobrança duplicada de valores já pagos anteriormente; e</li> <li>Faturamento após encerramento do contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobrança realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020503	Parcelamento de débito	Art. 344	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parcelamento ou reparcèlement de débito</li> <li>Critérios utilizados;</li> <li>Discordância quanto ao parcelamento realizado ou aos valores;</li> <li>Desconhecimento quanto a negociação;</li> <li>Desconhecimento da negociação realizada; e</li> <li>Não recebimento dos boletos/parcelas para pagamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inconsistência quanto ao acordo;</li> <li>Parcelamento solicitado e não</li> </ul>
1020504	Serviços cobráveis	Art. 364 Art. 365 Art. 622 a 627	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviços vinculados à prestação do serviço público ou à utilização da energia elétrica estabelecidos em regulação da ANEEL</li> <li>Discordância quanto a cobrança ou aos valores cobrados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobrança indevida, sem anuência do consumidor; e</li> <li>Cobrança realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> </ul>
1020505	Atividades acessórias	Art. 622 a 627	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades acessórias exercidas pela distribuidora de natureza econômica acessória ao objeto do contrato de concessão;</li> <li>Discordância quanto ao serviço executado;</li> <li>Discordância quanto aos valores cobrados; e</li> <li>Descontentamento quanto ao serviço executado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida;</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> <li>Demanda realizada sem anuência do consumidor;</li> <li>Cancelamento solicitado e não</li> <li>Cancelamento indevido.</li> </ul>
1020599	Outros	Art. 346 Art. 140, §6 Art. 141, §2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobrança indevida de débitos de terceiro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionamento de pagamento de débitos em nome de terceiros para realização de serviços.</li> </ul>


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	22 de 30



 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores


10206	Pagamento Inadimplência Suspensão	As tipologias iniciadas com prefixo 10206 compreendem reclamações relacionadas ao processo de pagamento, inadimplência e suspensão da unidade consumidora			
1020601	Fatura paga e não baixada	Art. 374, III	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inconsistência quanto ao pagamento e reconhecimento pela distribuidora.</li> </ul>	Fatura paga e não baixada: <ul style="list-style-type: none"> <li>Boleto;</li> <li>PIX;</li> <li>PICPAY;</li> <li>Agende Arrecadador;</li> <li>Banco Digital; e</li> <li>Cartão de crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020602	Indisponibilidade de Inexistência de posto de arrecadação no Município	Art. 341	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inexistência de posto de arrecadação no município; e</li> <li>Indisponibilidade de posto de arrecadação no município.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidade em desacordo com a regulamentação;</li> <li>Inexistência de arrecadação de faturas no município;</li> <li>Não há agente arrecadador no município e a concessionária não implantou estrutura própria de Município sem agente arrecadador e consumidor orientado a pagar fatura em outro</li> <li>Não há agente arrecadador no município e a concessionária não faz a arrecadação em estrutura própria nas 6 datas em que o</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação</li> </ul>
1020603	Suspensão indevida	Art. 361 Art. 581 a 582	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suspensão realizada após pagamento da fatura ou observar o disposto na REN 1000/2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suspensão sem aviso;</li> <li>Suspensão realizada durante a vigência do aviso ou com fatura</li> <li>Suspensão de unidade consumidora residencial baixa renda com intervalo inferior a 30</li> <li>Suspensão de Débitos vencidos após 90 dias;</li> <li>Suspensão em unidade consumidora com processo judicial/ /Corte com Processo judicial; e</li> <li>Suspensão realizada sexta-feira, sábado, domingo, véspera de feriado, feriados e fora do horário das 8h às 18 horas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020604	Religação não realizada / fora do prazo	Art. 345, §4 Art. 362 Art. 364 Art. 366 Art. 534	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica não realizado ou fora do prazo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020605	Inscrição em Cadastro de Negativação	Art. 374, IV	<ul style="list-style-type: none"> <li>Negativação do nome/CPF do cliente nos órgãos de proteção ao crédito;</li> <li>Desconhecimento dos motivos da negativação; e</li> <li>Discordância quanto a negativação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Negativação indevida; e</li> <li>Reabilitação em prazo superior ao determinado; e</li> <li>Falta de comunicado sobre a negativação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020606	Atuação de empresa de cobrança		<ul style="list-style-type: none"> <li>Associada as ações de cobrança de débitos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobrança Indevida por</li> <li>Cobrança indevida de outras unidades consumidoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020699	Outros	Art. 362, §2 II	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eletricista não aguardou apresentação do comprovante;</li> <li>Reaviso de Débitos;</li> <li>Carta de quitação de débitos; e</li> <li>Débito automático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Débito Automático não processado por responsabilidade</li> <li>Reaviso de débitos não emitido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	23 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

10207	Procedimento Irregular	As tipologias iniciadas com prefixo 10207 compreendem reclamações relacionadas a constatação e cobrança de procedimentos irregulares		
1020701	Valores cobrados	Art. 595 Art. 325	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associada a valores cobrados em virtude de irregularidade/desvio identificada na unidade consumidora; e</li> <li>• Discordância dos valores cobrados, do período de cobrança ou da cobrança.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020702	Deficiência na caracterização da irregularidade	Art. 590 a 594	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discordância quanto a caracterização da irregularidade/desvio apontado pela empresa; e</li> <li>• Desconsideração de Novas Evidências.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020703	Não recebimento do TOI - Termo de Ocorrência e Inspeção	Art. 591	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamação sobre não recebimento da TOI em via física ou por meio eletrônico; e</li> <li>• Atraso na entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificação encaminhada fora do prazo regulado.</li> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020704	Responsabilidade sobre a Irregularidade	Art. 590	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contestação quanto a responsabilidade pela irregularidade/desvio apontado pela empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recurso apresentado comprova que irregularidade/desvio apontado não são de responsabilidade do consumidor (titular da unidade no momento da inspeção).</li> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020705	Cobrança decorrente de religação à revelia	Art. 367 a 369	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discordância quanto aos valores da taxa de religação à revelia ou quanto a cobrança existente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprovado que não houve religação à revelia.</li> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020799	Outros	Art. 592	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendamento da inspeção do sistema de medição; e</li> <li>• Inspeção realizada fora do prazo acordado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendamento efetuado para dia</li> <li>• Não entrega do aviso ao consumidor.</li> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	24 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

10208	Atendimento Estrutura de Atendimento	As tipologias iniciadas com prefixo 10208 compreendem reclamações relacionadas ao atendimento realizado nos canais de atendimento			
1020801	Conduta de empregado ou prestador de	Art. 4 Art. 385	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associada ao comportamento/postura do colaborador, como por exemplo falta de cordialidade, causar uma situação desconfortável ao cliente durante o atendimento/ execução do serviço.</li> <li>• Ausência de posto de atendimento presencial;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento realizado em desacordo com código de ética/condução da Distribuidora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020802	Atendimento Presencial / Falta de agência / posto de atendimento	Art. 376 a 386	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posto de atendimento fechado;</li> <li>• Falhas na estrutura do posto de atendimento presencial, exemplos: sistema Inoperante, ausência de Protocolo de Atendimento, atendimento prioritário não realizado; e</li> <li>• Demora no atendimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento ocorrendo com tempo de espera superior ao regulado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020803	Atendimento Telefônico	Art. 387 a 393	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausência ou indisponibilidade do atendimento telefônico;</li> <li>• Descontinuidade da chamada;</li> <li>• Direcionamento da chamada para atendimento humano;</li> <li>• Realização de serviços pela URA;</li> <li>• Atendimento não concluído/realizado no canal;</li> <li>• Tempo de espera elevado; e</li> <li>• Gravação de todas as chamadas atendidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestação do serviço em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020804	Atendimento pela Internet	Art. 394 a 398	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausência ou indisponibilidade do atendimento pela internet;</li> <li>• Problemas para solicitar ou concluir serviços.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprovada indisponibilidade da página/plataforma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020805	Demais canais de acesso	Art. 371	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indisponibilidade dos canais de atendimento ao consumidor fornecidos pela distribuidora (Chatbot, aplicativo, redes sociais, WhatsApp, agências autônomas, atendimento personalizado;</li> <li>• Dificuldade para uso falhas;</li> <li>• Falta de orientação;</li> <li>• Reclamações quanto ao funcionamento do canal ouvidoria (falta/dificuldade ou mau atendimento telefônico / e-mail / Digital / Presencial); e</li> <li>• Plataforma de entrada em projetos ou canais personalizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprada indisponibilidade de canais de atendimento alternativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020899	Outros				


10209	Qualidade	As tipologias iniciadas com prefixo 10209 compreendem reclamações relacionadas a qualidade da prestação dos serviços de energia elétrica,			
1020901	Interrupção no Fornecimento - Falta de energia	Art. 402 Art. 433 Art. 434	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro da ocorrência de Falta de Energia (reiterada ou não); e</li> <li>• Duração da interrupção/Atendimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda não atendida; e</li> <li>• Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda atendida; e</li> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020902	Interrupção Frequente do Fornecimento	Art. 433	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quando há sinalização por parte do consumidor de que há recorrentes interrupções no fornecimento; e</li> <li>• Compensações por transgressão dos indicadores de continuidade individuais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuração dos indicadores individuais ou compensações não realizadas, realizada incorretamente ou em desacordo</li> <li>• Indicadores transgredidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020903	Interrupção Programada	Art. 436	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associada a programação para a execução desligamento programado;</li> <li>• Ausência de aviso sobre desligamento programado; e</li> <li>• Tempo de Duração Desligamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não cumprimento da programação; e</li> <li>• Não recebimento de aviso de desligamento programado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1020904	Tensão de Fornecimento	Art. 437 e 438	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionadas a qualidade do produto: variações de tensão em regime permanente; fator de potência; harmônicos; desequilíbrio de tensão; flutuação de tensão; e variação de frequência, variações de tensão de curta duração;</li> <li>• Instalação de medição gráfica Processo de amostrais da ANEEL; e</li> <li>• Indicadores e compensações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuração dos indicadores individuais ou compensações não realizadas, realizada incorretamente ou em desacordo com a regulamentação;</li> <li>• Serviço para adequação não</li> <li>• Demanda não atendida;</li> <li>• Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a</li> <li>• Indicadores transgredidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	25 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores


1020999	Outros				
10210	Ressarcimento de Danos Elétricos	As tipologias iniciadas com prefixo 10210 compreendem reclamações relacionadas ao processo de ressarcimento de danos elétricos			
1021001	Danos em equipamentos	Art. 599 a 608	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamação sobre danos elétricos ocorridos em equipamentos elétricos instalados em unidade consumidora do grupo B.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida; e</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1021002	Vistoria dos Equipamentos	Art. 612 a 615	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vistoria no local para verificação dos equipamentos objeto do pedido de ressarcimento; e</li> <li>Agendamento da Vistoria (Discorda do prazo de vistoria informado/ Vistoria não realizada na data /turno agendado);</li> <li>Discordância quanto a realização da vistoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida;</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> <li>Realizada em data diferente do informado/ocorreu com falhas; e</li> <li>Ausência de resposta relacionada ao resultado da vistoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1021003	Laudo/orçamento	Art. 616	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discordância quanto a solicitação do orçamento por conta do consumidor;</li> <li>Contestação de Orçamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida; e</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1021004	Ressarcimento inferior ao devido	Art. 617 Art. 618	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discordância quanto aos valores recebidos; e</li> <li>Discordância quanto a forma de devolução: substituição do.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida; e</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1021005	Indeferimento total / parcial	Art. 612 a 619	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contestação do Parecer dado pela distribuidora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida; e</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1021099	Outros	Art. 602, §2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagamento não realizado;</li> <li>Abatimento indevido de débitos com a distribuidora; e</li> <li>Discordância de apresentação de documentos adicionais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda não atendida; e</li> <li>Demanda realizada incorretamente, indevidamente ou em desacordo com a regulamentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda atendida; e</li> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	26 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

10211	Outros Danos (não elétricos)	As tipologias iniciadas com prefixo 10211 compreendem reclamações relacionadas às solicitações de ressarcimento de danos não elétricos.			
		Art. 599	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitação de ressarcimento;</li> <li>Contestação de Orçamento;</li> <li>Discordância quanto ao parecer dado; e</li> <li>Discordância quanto ao valor ressarcido Pagamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificado distúrbio na rede Distribuidora (nexo causal).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>não foi identificado distúrbio na rede Distribuidora (nexo causal).</li> </ul>
10212	Rede Manutenção	As tipologias iniciadas com prefixo 10212 compreendem reclamações relacionadas a manutenção da rede de distribuição			
1021201	Cabo partido	Art. 402	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda emergencial: Situação que coloque risco por choque elétrico, cabo partido, incêndio; e</li> <li>Cabeamento de compartilhantes de infraestrutura</li> </ul> Nota: registrada pelas ocorrências técnicas – Contabilizada como reclamação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não atendimento a demanda encaminhada pelo consumidor dentro do prazo/limites regulado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1021202	Poste	Art. 402	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda emergencial: Situação que coloque em risco pessoa e o sistema elétrico por poste abalroado;</li> <li>Risco de Queda (Fletido, deterioração, outros); e</li> <li>Abelha no Poste.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não atendimento a demanda encaminhada pelo consumidor dentro do prazo/limites regulado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1021203	Transformador	Art. 402	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda emergencial: Situação de falta de energia ou em risco a vida ou bens por problemas no transformador;</li> <li>Manutenção Transformador (Vazamento de óleo, estouro, outros)</li> </ul> Nota: registrada pela ocorrência técnica – Contabilizada como reclamação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não atendimento a demanda encaminhada pelo consumidor dentro do prazo/limites regulado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1021204	Objeto na rede	Art. 402	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda emergencial: Situação de falta de energia ou risco ao sistema elétrico por objetos estranhos na rede.</li> </ul> Nota: registrada pela ocorrência técnicas – Contabilizada como reclamação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não atendimento a demanda encaminhada pelo consumidor dentro do prazo/limites regulado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1021205	Poda de árvore entulhos / Galhos de árvores não recolhidos	Art. 402	<ul style="list-style-type: none"> <li>Podas preventivas solicitadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não realização de podas preventivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1021206			<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionado a não retirada de dos galhos após a realização da poda de árvores;</li> <li>Restos de materiais após execução de serviços/Obras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprovado que após pode preventiva, resíduos não foram recolhidos pela Distribuidora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
1021299	Outros		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recuperação de passeio/rua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>comprovado dano em virtude de prestação de serviço da distribuidora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
10214	Prazos (não previstos nas tipologias anteriores)	As tipologias iniciadas com prefixo 10214 compreendem reclamações relacionadas a prazos, com exceção de prazos relacionados a Conexão .			
10215	Instalações internas		Compreende reclamações relacionadas as instalações internas de consumidores beneficiados pelo Programa Luz para Todos e instalação interna da unidade Programas de Eficiência Energética, ou seja, instalações internas realizadas através de recursos dos programas das distribuidoras?	Quando constatado falha na consumidora de da concessionária.	
			Ou  Reclamações vinculadas a falta de energia com identificação de defeito interno?	Ou  Na hipótese de ser considerada reclamação de falta de energia, a reclamação sempre será	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo</li> <li>Quando constatado falha na instalação interna da unidade consumidora que não</li> <li>Mudança na instalação</li> <li>Instalação não foi executada pela distribuidora, ou não há falha identificada.</li> </ul> Ou Na hipótese de ser considerada reclamação de falta de energia, a reclamação sempre será

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	27 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

10216	Iluminação Pública	Art. 450 a 477	Compreende reclamações relacionadas ao serviço e manutenção de iluminação pública em que há responsabilidade da distribuidora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço presta em desacordo com regulamento/contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo com a regulamentação.</li> </ul>
10217	Outros		Compreende reclamações não especificadas nos itens anteriores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço prestado em desacordo com regulamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda realizada corretamente e de acordo</li> </ul>

## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES


### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
Energia	Gerência de Gestão Comercial – RCC	Paulo Victor Amorim
Energia	Gerência de Gestão Comercial – RCC	Dulcimara Kelly Simplicio Rodrigues
Energia	Gerência de Gestão Comercial – RCC	Gabriel Leite Franco e Luciana Dalben
Energia	Gerência de Gestão Comercial – RCC	Vitor Halter Andrade
Energia	Gerência de Ouvidoria – RCOU	Daniel Geromin

### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.3	25/03/2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusão na tabela de tipologias da reclamação “Cobrança Indevida de Atividade Acessória” – Código 20.16;</li> <li>Inclusão na tabela de tipologias da reclamação “Reclamação de Interrupção do Fornecimento” – Código 200.1.</li> </ul>
1.4	10/03/2016	Revisão Periódica
1.5	14/10/2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>Complementado no Item “3 Definições” as informações sobre Procedência, Improcedência, Prazo Solução e FER.</li> <li>Atualizado no Item “4 Documentos Aplicáveis” com os documentos vigentes e retirado os contratos de concessão.</li> <li>Atualizado os canais de atendimento, retirado o canal fax.</li> <li>Atualizado no item 5.2 no que trata das metas de DER e FER das Distribuidoras as informações referentes Resolução ANEEL 574/2013 que foi revogada.</li> <li>Reescrito no Item “5.2.3. Tratamento das reclamações” as informações sobre suspensão de prazo e solução da reclamação.</li> <li>Alterado Item “5.3.2. Melhoria contínua”, incluindo os pontos de controle.</li> <li>Retirado do Item “5.4 Disposições aplicáveis às não conformidades apuradas” a obrigatoriedade de arquivamentos.</li> </ul>


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	28 de 30

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excluído o Item "5.5. Controle de registros".</li> <li>- Atualizado o fluxo do processo.</li> </ul>
1.6	30/05/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluída definição de consumidor e ponto focal.</li> <li>- Ajustado texto das definições de procedente / improcedente.</li> <li>- Resumido o item 6.2.1. Registro das reclamações e excluído o detalhamento dos canais de atendimento.</li> <li>- Reescrito o item 6.2.4 Apuração dos dados.</li> <li>- Complementado o Anexo III.</li> <li>- Este documento exclui o 14763 "Manual de Tratamento de Reclamações de Consumidores" por apresentar duplicidade de informações.</li> <li>- Este documento incorpora a parte de padronização e exclui o documento 17036 "Padronização do Tratamento do Anexo I e III REN 1000/2021".</li> <li>- Este documento inclui a Distribuidora RGE Sul cujo sistema comercial migrou para CRM/CCS e foi unificada a RGE e exclui os documentos 17152 "Tratamento de Reclamações de Apresentação / Entrega de Faturas", 17146 "Tratamento de Reclamações", 17153 "Tratamento de Reclamações de Suspensão Indevida", exclusivos da RGE Sul antes da migração (Sistema OPEN).</li> </ul>
1.7	08/02/2019	<p>Alterado Resolução Autorizativa 7.486 de 04/12/2018 para 7,717 de 02/04/2019 que atualiza os limites para o indicador FER.</p> <p>Incluído o subitem "Qualidade do registro e tratamento das reclamações" em substituição a pontos de controle.</p>
1.8	02/07/2020	<p>Alterado Anexo I - Fluxo do procedimento de RCQP para RCCP</p> <p>Alterado modelo Anexo II, atendendo a nova forma de envio.</p> <p>Adequação a Norma 0.</p>
1.9	12/02/2021	Atualizado para atendimento a Resolução Normativa ANEEL nº 1000 de 07/12/2021
1.10	28/07/2022	Atualizado o Decreto vigente de Decreto nº 6.523, de 31/07/2008 para Decreto nº 11.034, de 05/04/2022
1.11	03/10/2022	<p>Atualizado Tipologias de acordo com a Resolução 1000</p> <p>Atualizado Glossário com classificação e definições de procedência ou improcedência conforme definição da ABRADEE</p>
1.12	30/12/2022	<p>Reescrito a definição de consumidor conforme Art. 2 da REN 1000</p> <p>Incluída resolução homologatória e atualizado resolução autorizativa nos documentos de referência</p> <p>Atualizado os itens Tratamento das reclamações e Apuração dos dados</p> <p>Atualizado Anexo II com o novo modelo de envio dos dados para a ANEEL</p>

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	29 de 30



 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Tratamento de Reclamações de Consumidores

Cópia Não Controlada

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14766	Tático	14.0	Eduardo Crivelaro	31/10/2023	30 de 30