

# CP 18

## Consolidação dos atos normativos “Direitos e deveres do Consumidor e do usuário do serviço público de distribuição energia elétrica” “Transferência de Ativos de IP” “Acesso e Ressarcimento de Danos Elétricos”

Processo - 48500.005218/2020-06  
46ª Redir - 7 de Dezembro de 2021

Rosimeire Cecília da Costa  
Presidente do Conselho de Consumidores da Energisa Mato Grosso do Sul

Ricardo Vidinich  
Presidente do Conselho de Consumidores da Copel Distribuição

Membros da Comissão de Apoio Regulatório da Aneel



# Conselho Consumidores

---

Os Conselhos de Consumidores são de caráter consultivo e sem personalidade jurídica foram instituídos, em atendimento ao art. 13 da **Lei nº 8.631**, de 04/03/93.

Examinar questões ligadas ao **fornecimento** de energia elétrica, **tarifas** e adequação dos **serviços** prestados ao consumidor final.

Na Comissão de Apoio Regulatório da Aneel representam **63 milhões** de consumidores residenciais.



# Usuário X Consumidor

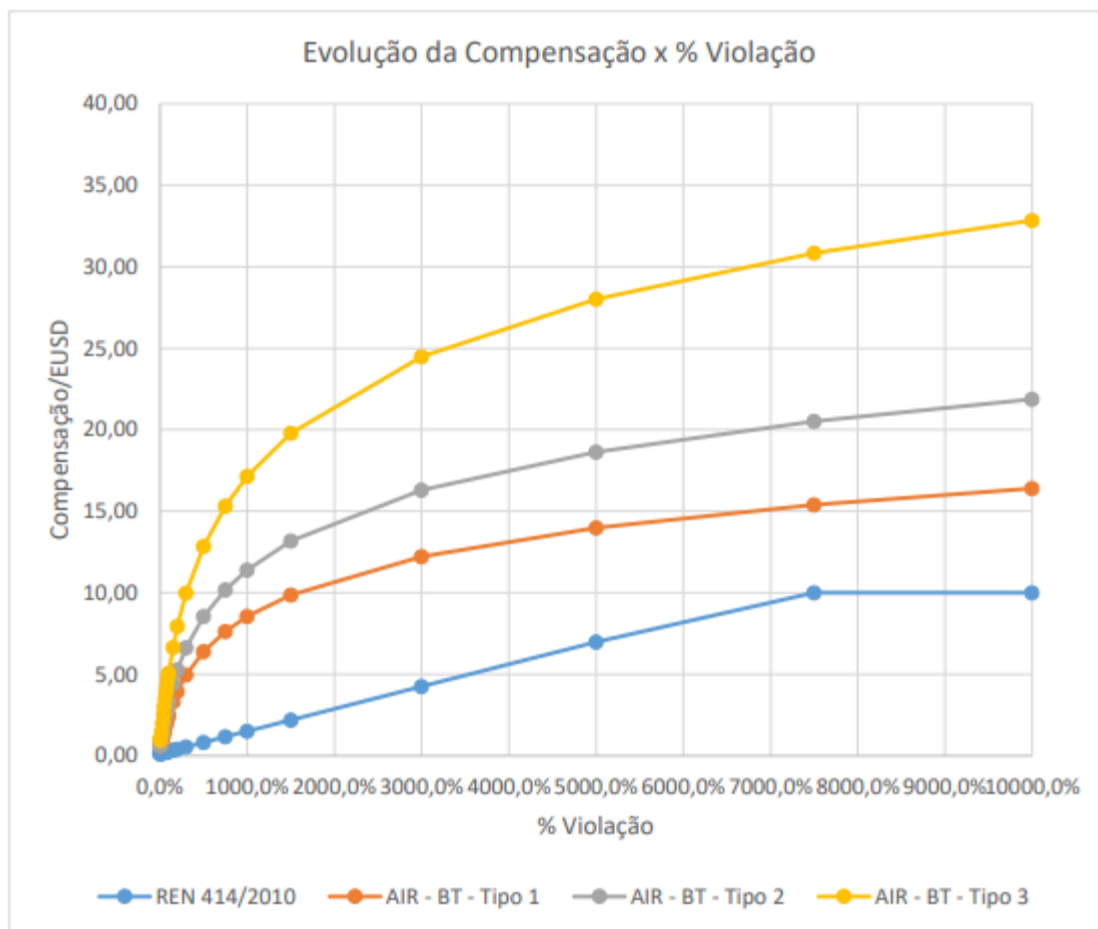
---

Prestação de serviço a pessoa física - classe residencial, grande maioria, cativo e deve ser defendido como **consumidor** com base no direito fundamental da Constituição – Art. 5º, XXXII;

Parabenizamos a Aneel por ter revisado e Mantida a palavra **consumidor** em todo o texto. Agora a palavra está presente em 1291 vezes.



# Compensação Prazos



**De acordo.** Nova fórmula (Art. 439) tem maior dificuldade de reprodutibilidade do calculo por parte do consumidor, mas o resultado é melhor aos consumidores.



# Alteração Titularidade

Art. 138. A distribuidora deve alterar a titularidade quando houver solicitação ou pedido de conexão de novo consumidor ou dos demais usuários para instalações de contrato vigente, observadas as condições do art. 346.

Art. 346. Quando o consumidor e demais usuários solicitarem os serviços dispostos nesta Resolução, a exemplo de conexão nova, alteração de titularidade, religação, aumento de carga e a contratação de fornecimentos especiais, a distribuidora não pode exigir ou condicionar a execução:

I - ao pagamento de débito; II - à assinatura confissão de dívida; ou III - à transferência em sistema de débitos de titularidade.

Deve ser **mantido** o definido **nestes artigos** do consumidor e cobrança judicial já existe as formas de débitos.



# Devolução em Dobro

---

Devolução em dobro está no CDC (Art. 42 da Lei nº 8.078 11/09/1990)

**Concordamos** com o texto proposto pela Aneel.

Exceções só em caso de motivo atribuível ao consumidor ou terceiros que não estejam ligados à distribuidora.



# Ressarcimento Danos

---

1. Ressarcimento de Danos – Consumidor (Art. 27 do CDC) ... 5 anos ( Juiz – Sul) **extensivo a todo país.**
  2. Possibilidade de conserto antes do pedido de ressarcimento é **positiva.**
- Importante consumidor ser informado do **rito.**



# Atendimento

---

1. Ampliação dos canais obrigatórios Internet, chat email;
2. Adesão obrigatória plataforma [consumidor.gov.br](https://consumidor.gov.br)
3. Redução tempo fila de 45 para 30 min.
4. Conselho de Consumidores aprova fechamento e teleatendimento em postos presenciais.

Concordamos com as alterações propostas.



# Conclusões

---

Parabenizamos a toda a equipe da **SMA** e **SRD** pelo surpreendente e exaustivo trabalho de elaborado da compilação desta extensa Resolução que Estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, em tão curto espaço de tempo e ao **Diretor Sandoval Feitosa** pela exemplar liderança na condução de discussão da matéria.



# Conclusões

---

# Obrigado!

