

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 928, DE 26 DE MARÇO DE 2021

Estabelece medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da pandemia de coronavírus (COVID-19) e revoga as Resoluções Normativas nº 878, de 24 de março de 2020; nº 886, de 15 de junho de 2020; e nº 891, de 21 de julho de 2020.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com a deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto na Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020; na Portaria nº 117/GM do Ministério de Minas e Energia, de 18 de março de 2020; na Portaria nº 335 do Ministério da Cidadania, de 20 de março de 2020; na Portaria Ministério da Saúde nº 454, de 20 de março de 2020; na Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010, e o que consta do Processo nº 48500.001841/2020-81, resolve:

Art. 1º Estabelecer as medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da pandemia de coronavírus (COVID-19).

Parágrafo único. As medidas previstas nesta Resolução podem ser reavaliadas a qualquer tempo.

Art. 2º Fica vedada a suspensão de fornecimento por inadimplemento, de que trata o art. 172 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, de unidades consumidoras:

I - das subclasses residenciais baixa renda;

II - onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, incluindo unidades hospitalares, institutos médico-legais, centros de hemodiálise e de armazenamento de sangue, centros de produção, armazenamento e distribuição de vacinas e soros antídotos;

III - para as quais a distribuidora suspender o envio de fatura impressa sem a anuência do consumidor; e

IV - que estejam em locais em que não houver postos de arrecadação em funcionamento, o que inclui instituições financeiras, lotéricas, unidades comerciais conveniadas, entre outras.



§ 1º A vedação à suspensão do fornecimento de que tratam os incisos III e IV do **caput** não se aplica aos casos de pagamento automático vigentes.

§ 2º Caracteriza-se como anuência tácita pela não entrega mensal da fatura impressa e recebimento por outros canais, afastando a vedação à suspensão do fornecimento prevista no inciso IV do **caput**, as seguintes situações:

I - pagamento de duas faturas consecutivas, devendo a distribuidora incluir notificação específica e em destaque quanto à anuência tácita nas duas faturas subsequentes ao segundo pagamento;

II - consentimento dado mediante resposta em SMS, via unidade de resposta audível – URA, chamadas telefônicas ativas, entre outras medidas assemelhadas que permitam auditoria.

§ 3º Nos casos de que tratam os incisos III e IV do **caput**, é vedada a imposição de multa e juros de mora previstos no art. 126 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, em caso de inadimplemento.

§ 4º A vedação à suspensão do fornecimento não impede demais medidas admitidas pela legislação para a cobranças dos débitos, a partir do vencimento.

§ 5º Com a anuência tácita estabelecida no §2º, considera-se cumprida a exigência do art. 122 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, para fornecimento da fatura em versão eletrônica ao consumidor.

§ 6º A distribuidora deve encaminhar a notificação de que trata o art. 173 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, quando do retorno da possibilidade de suspensão de fornecimento para as situações tratadas neste artigo, ainda que tenha encaminhado notificação em período anterior.

Art. 3º Fica suspenso o processo de repercussão cadastral do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica, de que trata o inciso II do art. 53-X da Resolução Normativa nº 414, de 2010.

§ 1º O disposto no **caput** não se aplica para as seguintes situações:

I - família excluída do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal ou do benefício de prestação continuada da assistência social;

II - família com renda superior ao permitido na Lei nº 12.212, de 20 de janeiro de 2010;

III - família com recebimento da tarifa social em mais de uma unidade consumidora; e

IV - concessão indevida da tarifa social pela distribuidora.



§ 2º O reinício da repercussão para os processos de revisão e averiguação cadastral da tarifa social de energia elétrica será realizado de acordo com as disposições do Ministério da Cidadania.

Art. 4º As distribuidoras devem adotar as seguintes providências:

I - elaborar e manter plano de contingência específico para o atendimento de unidades médicas e hospitalares e de locais utilizados para o tratamento da população, incluindo a verificação de disponibilidade e testes de funcionamento de unidades de geração ou a possibilidade de remanejamento da carga;

II - priorizar a adesão ao serviço público Consumidor.gov.br e disponibilizar canais adicionais de atendimento;

III - promover, quando necessário, campanhas para:

a) identificar e cadastrar unidades consumidoras onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica; e

b) incentivar o recebimento de fatura eletrônica e a adoção do pagamento automático da fatura por meio de débito em conta corrente ou outra forma;

Art. 5º Fica suspensa a contagem do prazo nonagesimal para a suspensão do fornecimento, de que trata o §2º do art. 172 da Resolução Normativa nº 414, de 2010.

Art. 6º Caso a distribuidora não possa efetuar a leitura em decorrência de atos ou ações do poder público competente relacionados à pandemia de coronavírus (COVID-19), devem ser observadas as seguintes disposições:

I - faturar pela média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, observado o disposto no § 1º do art. 89 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, desde que mantido o fornecimento regular de energia elétrica à unidade consumidora;

II - no ciclo de faturamento subsequente ao término das situações previstas no **caput**, a distribuidora deve realizar o acerto da leitura e do faturamento conforme art. 113 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, afastada a incidência da devolução em dobro; e

III - a distribuidora deve informar na fatura a realização do faturamento pela média e o motivo.

Parágrafo único. Os atos e ações previstos no **caput** devem ter sido adotados por órgão competente e devem ser comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL.



Art. 7º Fica suspensa a exigibilidade de realização de compensação pela violação dos limites de continuidade individual e de conformidade de tensão em regime permanente.

Parágrafo Único. As compensações não realizadas em decorrência deste artigo devem ser creditadas nas faturas dos consumidores emitidas até 31 de dezembro de 2021, com a atualização monetária a ser definida, observadas as disposições para os casos enquadrados nos itens 2.7.5 da Seção 8.1 e 5.11.3 da Seção 8.2, ambos do Módulo 8 do PRODIST.

Art. 8º A existência de atos ou ações do poder público competente relacionados à pandemia de coronavírus (COVID-19), que restrinjam o funcionamento de locais ou a circulação das pessoas e prejudiquem a prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, deve ser comprovada por meio documental à ANEEL quando do tratamento de reclamações e nos processos de fiscalização.

Art. 9º Ficam revogadas:

- I - Resolução Normativa nº 878, de 24 de março de 2020;
- II - Resolução Normativa nº 886, de 15 de junho de 2020; e
- III - Resolução Normativa nº 891, de 21 de julho de 2020.

Art. 10 Esta Resolução vigorará da data de sua publicação até 30 de junho de 2021.

ANDRÉ PEPITONE DA NÓBREGA

