

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 470, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2011.

Estabelece as disposições relativas às Ouvidorias das concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica e dá outras providências.

[Texto Compilado](#)

[Relatório e Voto](#)

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto no artigo 29 da Lei n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, nos artigos 2º e 3º, incisos IV e V, da Lei n. 9.427, de 26 de dezembro de 1996, com base no artigo 4º, incisos IV, XVI e XIX, Anexo I, do Decreto n. 2.335, de 6 de outubro de 1997, o que consta do Processo n. 48500.002489/2010-20, e considerando que:

Ouvidoria é a unidade organizacional composta de estrutura física específica e corpo de pessoal capacitado, responsável por receber, apurar, solucionar e responder as manifestações relativas à prestação do serviço e aos direitos do consumidor que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora, bem como por propor melhorias no processo interno e prevenir potenciais conflitos;

no âmbito da Consulta Pública n. [21/2010](#) e da Audiência Pública n. [46/2011](#), foram recebidas sugestões de diversos agentes do setor elétrico, bem como da sociedade em geral, que contribuíram para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar, resolve:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Estabelecer, na forma desta Resolução, as disposições relativas às Ouvidorias das distribuidoras.

Parágrafo Único. Distribuidora é o agente titular de concessão federal para explorar a prestação de serviços públicos de distribuição de energia elétrica.

Art. 2º A implantação da Ouvidoria é obrigatória para todas as distribuidoras.

§ 1º A estrutura de Ouvidoria deve ser adequadamente dimensionada, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão, bem como deve possibilitar o requerimento de informações, esclarecimento de dúvidas e o encaminhamento de sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

§ 2º O compartilhamento de estrutura de Ouvidoria entre distribuidoras pertencentes a um mesmo grupo econômico deve se amoldar à regulamentação específica.

§ 3º Na hipótese prevista no § 2º, as distribuidoras devem manter estrutura de atendimento presencial em cada área de concessão, sob a liderança de representante local da Ouvidoria.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

Art. 3º Compete à Ouvidoria, entre outras, as seguintes atribuições:

I – receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento adequado às manifestações relativas à prestação do serviço que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora;

II – quando for o caso, encaminhar a manifestação apresentada à área competente, acompanhando sua apreciação;

III – prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos manifestantes, em caráter objetivo e não protelatório, acerca dos prazos e do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

IV – fornecer resposta conclusiva às manifestações com a máxima brevidade possível, observado o prazo regulamentar, a qual deve ser escrita, sempre que solicitado;

V – observar as normas legais e regulamentares relativas aos direitos e deveres do consumidor, exercendo a função de representante dos direitos do consumidor junto à distribuidora; e

VI – responder às manifestações registradas e encaminhadas à distribuidora pela ANEEL e Agências Estaduais Conveniadas.

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

§ 2º Em todo atendimento da Ouvidoria deve ser gerado um número de identificação como protocolo, o qual deve ser informado ao manifestante, após o efetivo registro da manifestação.

Art. 4º A Ouvidoria deve manter atualizado sistema informatizado de controle das manifestações recebidas, de forma que possam ser disponibilizados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos manifestantes, com toda a documentação e as providências adotadas.

§ 1º As informações e a documentação referidas no *caput* devem permanecer à disposição da ANEEL e dos respectivos manifestantes pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

§ 2º A Ouvidoria deve disponibilizar meios para o acompanhamento do atendimento pelo manifestante, mediante solicitação telefônica ou por escrito, garantindo o acesso a todos os dados registrados sob o número de protocolo informado, preservado o sigilo das informações relativas a unidades consumidoras titularizadas por terceiros.

CAPÍTULO III DO OUVIDOR

Art. 5º Compete ao Ouvidor, entre outras, as seguintes atribuições:

I – exercer suas funções com ética, imparcialidade, justiça, transparência, autonomia, isonomia, eficácia, integridade e cortesia;

II – orientar e zelar pelo cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos e deveres do consumidor;

III – zelar pela celeridade do trâmite de informações relativas aos processos de Ouvidoria;

IV – facilitar ao máximo o acesso do consumidor à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

V – agir preventivamente, identificando eventuais pontos de conflitos e oportunidades de melhorias;

VI – propor às áreas competentes da distribuidora, e/ou, quando necessário, a sua autoridade máxima executiva, soluções e modificações nos processos, procedimentos e rotinas da distribuidora, em decorrência da análise das manifestações recebidas, com vistas à melhoria da qualidade dos serviços;

VII – resguardar o sigilo das informações, bem como a identidade do manifestante, quando assim solicitado;

VIII – garantir o direito ao contraditório e à ampla defesa de todas as partes envolvidas nos conflitos; e

IX – elaborar e encaminhar à autoridade máxima executiva da distribuidora relatórios semestrais, quantitativos e qualitativos, acerca da atuação da Ouvidoria, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

Parágrafo único. É vedado ao Ouvidor e aos demais integrantes da Ouvidoria atuarem como prepostos da distribuidora em processos e procedimentos judiciais ou extrajudiciais relacionados aos consumidores, bem como desempenharem outras funções na distribuidora que possam gerar conflitos de interesse com a Ouvidoria.

CAPÍTULO IV DAS DISTRIBUIDORAS

Art. 6º São deveres das distribuidoras:

I – criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, autonomia e imparcialidade;

II – assegurar o recebimento, pela Ouvidoria, das informações necessárias à elaboração de resposta adequada às manifestações recebidas, no prazo pré-estabelecido, e fornecer total apoio administrativo, permitindo, inclusive, a requisição de informações e documentos para o exercício de suas atividades;

III – garantir ao Ouvidor e aos demais membros da Ouvidoria o exercício de suas funções sem qualquer ingerência político-partidária;

IV – divulgar a existência da Ouvidoria, especialmente em seu sítio eletrônico, prestando informações completas acerca de suas finalidades, competências, limites de atuação, prazos a que estão sujeitas e canais de comunicação disponíveis para o registro e acompanhamento de ocorrências sob sua responsabilidade;

V – garantir o acesso dos consumidores ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, respeitados os requisitos de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, na forma da legislação vigente; e

~~VI – disponibilizar, no mínimo durante todo o horário comercial estabelecido no município da sede da distribuidora, nos dias úteis, canal telefônico exclusivo ao atendimento da Ouvidoria e gratuito em toda área de concessão, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel.~~

VI – disponibilizar, no mínimo, das 8h às 18h, em dias úteis, canal telefônico exclusivo ao atendimento da Ouvidoria e gratuito em toda área de concessão, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel. ([Redação dada pela REN ANEEL 516 de 11.12.2012](#))

§ 1º As distribuidoras devem comunicar formalmente à ANEEL o nome do Ouvidor e a data de sua indicação no prazo previsto no artigo 9º.

§ 2º A cada indicação de Ouvidor, as distribuidoras devem comunicar formalmente à ANEEL, no prazo de até 10 (dez) dias da indicação, o nome do Ouvidor e a data de sua indicação.

Art. 7º A distribuidora deve encaminhar à ANEEL, em meio digital, relatório mensal, contendo os registros consolidados acerca:

I – da quantidade de manifestações registradas no mês, excluídas as referentes a interações com a Agência Estadual Conveniada ou com a ANEEL, classificadas como sugestão, informação, reclamação, elogio e/ou denúncia; e

II – da quantidade de manifestações encerradas no mês, bem como do prazo médio para resposta/solução, excluídas as referentes a interações com a Agência Estadual Conveniada ou com a ANEEL, classificadas como sugestão, informação, reclamação, elogio e denúncia.

§ 1º As reclamações devem ser classificadas como procedentes ou improcedentes e segmentadas de acordo com a tipologia definida no Anexo I da Resolução Normativa n. [414](#), de 9 de setembro 2010.

§ 2º Caso o manifestante apresente reiteradas manifestações com mesmo objeto antes da solução pela distribuidora no prazo regulamentar, deve ser considerada, para contabilização no relatório mensal, apenas a primeira manifestação.

§ 3º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito e a fundamentação da reclamação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos a que se sujeitam, a existência de nexos causal, bem como a negligência ou a imprudência da distribuidora ou de seus contratados.

§ 4º A reclamação deve ser computada como procedente ou improcedente no relatório referente ao mês do seu encerramento, independentemente do mês do seu recebimento.

§ 5º O relatório a que alude o *caput* deve ser encaminhado à ANEEL até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração.

Art. 8º As distribuidoras devem adotar providências com vistas a que todos os integrantes da Ouvidoria sejam capacitados a realizar o adequado atendimento ao consumidor, devendo possuir, no mínimo, competências nos seguintes temas:

I – Ouvidoria;

II – ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria;

III – direitos e defesa dos consumidores no âmbito público e privado;

IV – comunicação; e

V – condições gerais de fornecimento de energia elétrica.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º As distribuidoras devem se adequar ao disposto nesta Resolução em até 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação.

Parágrafo único. O descumprimento do disposto no *caput* sujeita a distribuidora às penalidades previstas nos regulamentos setoriais.

Art. 10. Fica incluído o inciso XX no artigo 5º da Resolução Normativa n. [63](#), de 12 de maio de 2004, com a seguinte redação:

“Art. 5º. [...]

XX – deixar de instituir Ouvidoria ou de prover condições para seu adequado funcionamento;”

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

NELSON JOSÉ HÜBNER MOREIRA

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 22.12.2011, seção 1, p. 106, v. 148, n. 245.