

# AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

## RESOLUÇÃO Nº 520, DE 17 DE SETEMBRO DE 2002.

Estabelece os procedimentos de registro e apuração dos indicadores relativos às ocorrências emergenciais.

(\*) Vide alterações e inclusões no final do texto.

### Texto Atualizado

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 art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, no art. 25 da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995, no art. 2º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, no inciso III, art. 4º, Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, o que consta do Processo nº 48500.006289/01-10, e considerando que:

compete à ANEEL regular os serviços de energia elétrica, expedindo os atos necessários ao cumprimento das normas estabelecidas pela legislação em vigor, estimular a melhoria do serviço prestado e zelar, direta ou indiretamente, pela sua boa qualidade, observado, no que couber, o disposto na legislação de proteção e defesa do consumidor;

os critérios de registro e apuração dos indicadores relativos ao atendimento às ocorrências emergenciais devem ser unificados e regulamentados;

em função da Audiência Pública nº 013/2001, realizada no período de 20/12/2001 à 15/02/2002, foram recebidas sugestões de concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica, da associação representativa das concessionárias distribuidoras de energia elétrica e da sociedade em geral, os quais contribuíram para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar, resolve:

Art. 1º Estabelecer, na forma que se segue, os procedimentos de registro e apuração dos indicadores relativos aos tempos envolvidos no atendimento às ocorrências emergenciais, a serem observados pelas concessionárias e permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica.

Parágrafo único. O atendimento às ocorrências emergenciais deverá ser supervisionado, avaliado e controlado por meio de indicadores que expressem os valores vinculados a conjuntos de unidades consumidoras.

### DA TERMINOLOGIA E DOS CONCEITOS

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as terminologias e os conceitos a seguir definidos:

## I - Concessionária ou Permissionária

Agente titular de concessão ou permissão federal para explorar a prestação de serviços públicos de distribuição de energia elétrica, referenciado, doravante, nesta Resolução, apenas pelo termo concessionária.

## II - Conjunto de Unidades Consumidoras

Qualquer agrupamento de unidades consumidoras, global ou parcial, de uma mesma área de concessão de distribuição, estabelecido conforme critérios definidos na Resolução ANEEL nº 024, de 27 de janeiro de 2000, ou outra que venha a substituí-la.

## III – Consumidor

Pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito legalmente representada, que solicitar à concessionária o fornecimento de energia elétrica e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas e regulamentos da ANEEL, assim vinculando-se aos contratos de fornecimento, de uso e de conexão ou de adesão, conforme cada caso.

## IV - Unidade Consumidora

Conjunto de instalações e equipamentos elétricos caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em um só ponto de entrega, com medição individualizada e correspondente a um único consumidor.

## V – Interrupção de Energia Elétrica

Descontinuidade do neutro ou da tensão disponível em qualquer uma das fases de um circuito elétrico que atende a unidade consumidora.

## VI – Ocorrência Emergencial

Evento na rede elétrica que prejudique a segurança e/ou à qualidade do serviço prestado ao consumidor, com conseqüente deslocamento de equipes de atendimento de emergência.

## VII – Período de Apuração

Intervalo de tempo estabelecido para registro e apuração das ocorrências emergenciais de um determinado conjunto de unidades consumidoras.

## VIII – Tempo de Preparação – TP

Intervalo de tempo para o atendimento da ocorrência emergencial, expresso em minutos, compreendido entre o conhecimento da existência de uma ocorrência e o instante da autorização para o deslocamento da equipe de emergência.

## IX – Tempo de Deslocamento – TD

Intervalo de tempo, expresso em minutos, compreendido entre o instante da autorização para o deslocamento da equipe de atendimento de emergência até o instante de chegada no local da ocorrência.

#### X – Tempo de Mobilização – TM

Intervalo de tempo, expresso em minutos, compreendido entre o conhecimento da existência de uma ocorrência emergencial, o deslocamento e o instante de chegada da equipe de atendimento de emergência no local da ocorrência, correspondendo à soma dos tempos TP e TD.

#### XI – Tempo Médio de Preparação – TMP

Valor médio correspondente aos tempos de preparação (TP) das equipes de emergência, para o atendimento às ocorrências emergenciais verificadas em um determinado conjunto de unidades consumidoras, no período de apuração considerado.

#### XII – Tempo Médio de Deslocamento – TMD

Valor médio correspondente aos tempos de deslocamento (TD) das equipes de emergência, para o atendimento às ocorrências emergenciais verificadas em um determinado conjunto de unidades consumidoras, no período de apuração considerado.

#### XIII – Tempo Médio de Mobilização – TMM

Valor médio correspondente aos tempos de mobilização (TM) das equipes de emergência, para o atendimento às ocorrências emergenciais verificadas em um determinado conjunto de unidades consumidoras, no período de apuração considerado.

#### XIV – Número de Ocorrências Emergenciais com Interrupção de Energia – (NIE)

Número de ocorrências emergenciais com registro de interrupção de energia elétrica, verificado no período de apuração considerado, em um determinado conjunto de unidades consumidoras, até o instante de chegada da equipe de atendimento de emergência no local da ocorrência.

#### XV – Percentual do Número de Ocorrências Emergenciais com Interrupção de Energia - (PNIE)

Quociente percentual do número de ocorrências emergenciais registradas com interrupção de energia elétrica, pelo número total de ocorrências verificadas no conjunto de unidades consumidoras no período de apuração considerado.

(\*) Incluídos os incisos XVI e XVII no art. 2º, pela REN [345](#) de 16.12.2008, D.O. de 31.12.2008, seção 1, p. 182, v. 145, n. 254.

### DAS OCORRÊNCIAS EMERGENCIAIS A SEREM CONSIDERADAS

Art. 3º A coleta de dados para o cálculo dos indicadores estabelecidos no art. 6º desta Resolução deverá considerar todas as ocorrências emergenciais, mesmo aquelas decorrentes de natureza impropriedade, tais como: defeito interno nas instalações das unidades consumidoras e endereço da reclamação não localizado pelas equipes de atendimento de emergência.

Parágrafo único. Na apuração dos indicadores não deverão ser considerados os atendimentos realizados pelas equipes de atendimento de emergência aos seguintes casos:

I - solicitações de serviços em redes de iluminação pública;

II - serviços de caráter comercial, tais como: reclamação de consumo elevado, substituição programada de medidores, corte e religação de unidades consumidoras;

III - reclamações relativas ao nível de tensão de atendimento; e

IV - reclamações relativas à interrupção de energia elétrica por manutenção programada, desde que previamente comunicada de acordo com a legislação.

(\* ) Incluído o inciso V no art. 3º, pela REN [345](#) de 16.12.2008, D.O. de 31.12.2008, seção 1, p. 182, v. 145, n. 254.

## DOS PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO, REGISTRO E ARMAZENAMENTO DOS DADOS

Art. 4º Os dados relativos às ocorrências emergenciais deverão ser apurados por meio de procedimentos auditáveis, contemplando desde o nível de coleta das ocorrências até a transformação dos mesmos em indicadores.

Art. 5º A concessionária deverá registrar, em formulário próprio ou meio magnético, para todas as ocorrências emergenciais estabelecidas conforme o art. 3º, no mínimo, as seguintes informações:

I - número de ordem da ocorrência;

II - data (dia, mês e ano) e horário (horas e minutos) do conhecimento da ocorrência;

III - identificação da forma do conhecimento da ocorrência (por meio de registro automático do sistema de supervisão da concessionária ou por meio de informação ou reclamação do consumidor ou de terceiros);

IV - data (dia, mês e ano) e horário (horas e minutos) da autorização para o deslocamento da equipe de atendimento de emergência;

V - data (dia, mês e ano) e horário (horas e minutos) da chegada da equipe de atendimento de emergência no local da ocorrência; e

VI - descrição da ocorrência: fato gerador e localização.

§ 1º Para efeito de registro do instante do conhecimento da ocorrência emergencial prevalecerá a primeira informação independentemente da origem da percepção.

§ 2º As informações relativas de cada ocorrência emergencial deverão ser armazenadas, em formulários próprios, por um período mínimo de 5 (cinco) anos, para uso da ANEEL e dos consumidores, e a partir de janeiro de 2004 deverão estar disponibilizadas em meio magnético ou óptico.

## DOS INDICADORES

Art. 6º A concessionária deverá apurar, a partir de janeiro de 2003, para todos os seus conjuntos de unidades consumidoras, os seguintes indicadores:

I - Tempo Médio de Preparação (TMP), utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{TMP} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{TP}(i)}{n}$$

II - Tempo Médio de Deslocamento (TMD), utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{TMD} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{TD}(i)}{n}$$

III - Tempo Médio de Mobilização (TMM), utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{TMM} = \text{TMP} + \text{TMD}$$

IV - Percentual do Número de Ocorrências Emergenciais com Interrupção de Energia (PNIE), utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{PNIE} = \frac{\text{NIE}}{n} \times 100$$

(\*) Incluído o inciso V no art. 6º, pela REN [345](#) de 16.12.2008, D.O. de 31.12.2008, seção 1, p. 182, v. 145, n. 254.

Parágrafo único. O período de apuração dos indicadores será mensal, correspondente aos meses do ano civil.

## DO ENVIO DAS INFORMAÇÕES

Art. 7º A concessionária deverá enviar à ANEEL, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, os valores mensais dos indicadores TMP, TMD, TMM, PNIE e o valor do n – número de ocorrências emergenciais, relativos a todos os conjuntos de unidades consumidoras da respectiva área de concessão.

## DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 8º A concessionária cujo contrato de concessão estabeleça outros indicadores relativos a atendimento de emergência, deverá também apurá-los até dezembro de 2003, prevalecendo, a partir desta data, a obrigatoriedade da apuração apenas dos indicadores estabelecidos nesta resolução.

Art. 9º Especificamente para o ano de 2003, a concessionária deverá enviar à ANEEL os valores apurados dos indicadores a partir do mês de julho, inclusive.

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 19.09.2002, seção 1, p. 76, v. 139, n. 182.

(\*) Alterados os incisos X e XIII do art. 2º, incisos III e IV do art. 6º, e o art. 7º, pela REN [345](#) de 16.12.2008, D.O. de 31.12.2008, seção 1, p. 182, v. 145, n. 254.

(\*) Incluídos os incisos XVI e XVII no art. 2º, inciso V no art. 3º e o inciso V no art. 6º, pela REN [345](#) de 16.12.2008, D.O. de 31.12.2008, seção 1, p. 182, v. 145, n. 254.

“Art. 2º

“XVI – Tempo de Execução – TE

Intervalo de tempo, expresso em minutos, compreendido entre o instante de chegada ao local da ocorrência até o restabelecimento, pela equipe de atendimento, de cada ocorrência emergencial.

XVII – Tempo Médio de Execução – TME

Valor médio correspondente aos TEs pelas equipes de emergência, para o atendimento às ocorrências emergenciais verificadas em um determinado conjunto de unidades consumidoras, no período de apuração considerado.

.....”

“Art. 3º

“V - interrupção em situação de emergência.”

“Art. 6º

“V - Percentual do Número de Ocorrências Emergenciais com Interrupção de Energia (PNIE), utilizando a seguinte fórmula:

$$PNIE = \frac{NIE}{n} \times 100$$

Onde:

TMP = tempo médio de preparação da equipe de atendimento de emergência, expresso em minutos;

TP = tempo de preparação da equipe de atendimento de emergência para cada ocorrência emergencial, expresso em minutos;

n = número de ocorrências emergenciais verificadas no conjunto de unidades consumidoras, no período de apuração considerado;

TMD = tempo médio de deslocamento da equipe de atendimento de emergência, expresso em minutos;

TD = tempo de deslocamento da equipe de atendimento de emergência para cada ocorrência emergencial, expresso em minutos;

TME = tempo médio de execução do serviço até seu restabelecimento pela equipe de atendimento de emergência, expresso em minutos;

TE = tempo de execução do serviço até seu restabelecimento pela equipe de atendimento de emergência para cada ocorrência emergencial, expresso em minutos.

TMAE = tempo médio de atendimento a ocorrências emergenciais, representando o tempo médio para atendimento de emergência, expresso em minutos;

PNIE = percentual do número de ocorrências emergenciais com interrupção de energia elétrica, expresso em %; e

NIE = número de ocorrências emergenciais com interrupção de energia elétrica.

.....”