

**Instituto Brasiliense de Direito Público – IDP
Curso de Pós-Graduação em Direito da Regulação**

Eduardo Fróes Ribeiro de Oliva

**REGULAÇÃO E O DIREITO DO USUÁRIO DE
ENERGIA ELÉTRICA**

**Brasília – DF
2012**

Eduardo Fróes Ribeiro de Oliva

REGULAÇÃO E O DIREITO DO USUÁRIO DE ENERGIA ELÉTRICA

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Direito Regulatório, no Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Direito da Regulação do Instituto Brasiliense de Direito Público – IDP.

Orientador: Prof. Flavio José Roman

Brasília – DF
2012

Eduardo Fróes Ribeiro de Oliva

REGULAÇÃO E O DIREITO DO USUÁRIO DE ENERGIA ELÉTRICA

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Direito Regulatório, no Curso de Pós-Graduação Lato Sensu de Direito da Regulação do Instituto Brasiliense de Direito Público – IDP.

Aprovado pelos membros da banca examinadora em __/__/__, com menção____(_____).

Banca Examinadora:

Presidente: Prof.

Integrante: Prof.

Integrante: Prof.

Agradeço a Deus por guiar meus passos, e
minha família pelo apoio incondicional.

RESUMO

O presente trabalho busca traçar o panorama sobre o atual modelo econômico do Estado Brasileiro, menos intervencionista e mais regulador, e as implicações dessa mudança para os usuários de energia elétrica. Nesse sentido, far-se-á um estudo sobre a evolução normativa do Direito dos usuários de energia elétrica, abordando, sincreticamente, as principais mudanças para o usuário em razão da edição da Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010, da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica, que substituiu a Resolução nº 456, de 29 de novembro de 2000, consolidando e atualizando as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica. Por fim, buscar-se-á fazer um estudo a respeito da jurisprudência dos tribunais brasileiros, em especial, do STJ – Superior Tribunal de Justiça, com enfoque nas questões referente à classificação e titularidade de unidades consumidoras, das modalidades tarifárias, dos procedimentos para leitura e faturamento, da recuperação de receita em virtude da ocorrência de procedimentos irregulares, do ressarcimento por danos elétricos, suspensão no fornecimento de energia elétrica, sem, contudo, esgotar os temas relacionados a matéria.

Abstract

The present study wish to analisy Brazil's current economic model, less interventionist and more regulatoty, and the implications of this change for users of electricity. In this sense, we will study the evolution of the laws that rules the rights of the users of electric power, addressing, syncretism, the main changes to the user by reason of issue of Normative Resolution N°. 414/2010 September 9, 2010from ANEEL - National Electric Energy Agency which replaced Resolution n° 456 of 29 November 2000, consolidating and updating the General Conditions of Electricity Supply. Finally, we will provide a study about the Brazilian case law, in particular, found at the Superior Court of Justice, focusing on issues of classification and ownership of consumer units, time limits for lead, from tarif arrangements, contracts, procedures for reading and billing, revenue recovery due to the occurrence of irregular proceedings, damages for the electrical, suspension in electricity supply, however, without approaching all related matters.

SUMÁRIO

1. Introdução.....	9
1.1 Contextualização Histórica do atual Modelo Econômico Brasileiro.....	9
1.2 Contextualização do Direito do Usuário de Energia Elétrica.....	12
2. CONCEITOS: Distinção entre consumidor e usuário	14
3. Fontes do Direito do Usuário de Energia Elétrica.....	17
4. Resolução nº. 414/2010	21
4.1 Quais as principais mudanças trazidas pela Resolução 414/2010? ...	23
4.2 Como é classificada a unidade consumidora de energia elétrica e qual a importância dessa classificação?	24
4.3 Como deve ser o atendimento presencial?	28
4.4 Qual o prazo para início de funcionamento dos postos?	29
4.5 Como o consumidor pode acompanhar o atendimento?.....	29
4.6 Como deve funcionar o atendimento telefônico?	30
4.7 O que deve fazer o consumidor caso não fique satisfeito com o atendimento recebido?	31
4.8 É obrigatório o usuário informar quando há uso de equipamento elétrico essencial à vida?.....	31
4.9 Houve alteração nos prazos para atendimento de pedidos de ligação de serviço de energia elétrica?	32
4.10 Como deve proceder a Distribuidora quando apurar consumo irregular de energia?.....	32
4.11 A nova resolução muda os critérios de acesso à tarifa social (baixa renda)?	33
4.12 O consumidor pode escolher data para pagamento de sua fatura?..	34
4.13 Como deve proceder o usuário para pagar a conta quando o município não dispõe de agente arrecadador?	34

4.14 Qual a multa aplicável para o caso de atraso no pagamento da fatura?.....	34
4.15 O consumidor inadimplente pode solicitar serviços à distribuidora? .	35
4.16 Como fica a suspensão do fornecimento nos casos de inadimplência?	35
4.17 Que outro motivo pode levar à suspensão do fornecimento?	36
4.18 Os prazos de religação foram alterados?	36
4.20 Quais procedimentos devem ser adotados nos casos de faturamento incorreto?.....	36
4.21 A nova resolução mudou os prazos de ressarcimento de danos elétricos?	37
4.22 Quais as consequências jurídicas no caso de a distribuidora descumprir os prazos para e padrões de atendimento comercial?.....	37
4.23 A distribuidora deve avisar quando vai interromper o fornecimento de uma unidade consumidora para executar serviços de manutenção na rede?.....	38
4.24 Houve mudança em relação às obras de responsabilidade da distribuidora?	38
4.25 Qual a implicação caso seja necessária extensão de rede?.....	39
5. JURISPRUDÊNCIA	40
5.1 SUSPENÇÃO/INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA	40
5.2 TARIFA – CLASSIFICAÇÃO DO USUÁRIO	45
5.3 MEDIÇÃO E COBRANÇA IRREGULARES	47
5.4 DOS PROCEDIMENTOS IRREGULARES	49
5.5 RESSARCIMENTO POR DANOS ELÉTRICOS	52
6. CONCLUSÃO	54
7. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	55

1. Introdução

1.1 Contextualização Histórica do atual Modelo Econômico Brasileiro

O surgimento das Agências Reguladoras se deu em razão de uma mudança de paradigma vivida pelo Estado Brasileiro durante a década de 90¹. Na lição de William Eufrásio Nunes Perreira² em sua obra *Do Estado Liberal ao Neoliberal* ele trata a questão da seguinte maneira:

O pensamento neoliberal difundido nas duas últimas décadas do século XX preconizava não somente a saída do Estado de todas as atividades produtivas e intervencionistas, mas também um processo de privatização e uma conseqüente onda de criação das agências de regulamentação. O processo de privatização se justificava devido à grande participação do Estado na Economia no período pré-1980.

No estudo elaborado por (CLARK, NASCIMENTO e CORRÊA)³, em sua obra *Estado Regulador: Uma (Re)Definição do modelo brasileiro de política pública econômica* os autores tratam que:

“ao analisarmos a reforma do Estado no Brasil, é fundamental compreender que as reformas econômicas não chegaram a produzir um modelo que possa ser identificado com o de Estado mínimo. “Pelo contrário, apenas deslocou-se a atuação estatal do campo empresarial para o domínio da disciplina jurídica, com a ampliação de seu papel na regulação e fiscalização dos serviços públicos e atividades econômicas”. Isso é o *neoliberalismo de regulação*.”

O modelo das Agências Reguladoras adotado no Brasil se baseou em uma adaptação das tendências mundiais que priorizou o modelo econômico de Estado denominado *Estado Mínimo*. Nesse contexto, importante citar a doutrina de Maria

¹ Esse “novo” Estado passou a ser questionado nos anos 60 e, a partir de 1980, diante de uma nova ordem econômica internacional, marcada por um processo de globalização e formação de blocos regionais, esses questionamentos assumem um forte caráter reformador

Reclama-se uma retomada do modelo econômico de mercado, mas não se concebe um mero retorno do liberalismo, inaplicável à realidade econômica global. Na verdade, o que se faz é procurar as faces de um novo modelo de Estado. *Op. Cit.* Pag. 60

² PEREIRA, William Eufrásio Nunes. **DO ESTADO LIBERAL AO NEOLIBERAL**. INTERFACE - Natal/RN - v.1 - n.1 - jan/jun 2004. Pag.9

³ CLARK, Giovani, NASCIMENTO, Samuel Pontes do e CORRÊA, Leonardo Alves. **Estado Regulador: uma (re)definição do modelo brasileiro de políticas públicas econômicas**. Disponível em: < http://www.conpedi.org.br/manaus/arquivos/anais/salvador/giovani_clark-1.pdf> Acesso em: 21 mar 2012.

D'Assunção Costa Mezenello⁴ em sua obra *Agência Reguladoras e o Direito Brasileiro*:

O surgimento das agências reguladoras em nossa estrutura legal deve-se a uma adequação às tendências mundiais que caminham no sentido de implantar o denominado *Estado Mínimo*, o qual não presta mais serviços para repassá-los à iniciativa privada por meio de contratos que detêm o poder de regular com a finalidade de alcançar a eficiência administrativa, permitindo maior atuação dos agentes econômicos e dos usuários na regulação da prestação dos serviços públicos e na fiscalização das atividades econômicas consideradas de interesse público, retirando do Estado sua execução direta.

Com a mudança da estrutura do Estado que passou a ser menos Intervencionista⁵ e mais regulador⁶, as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica passaram a ser uma preocupação da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica⁷.

A respeito da contextualização histórica tratou Maria João C. Pereira Rolim em seu livro "*Direito Econômico da Energia Elétrica*"⁸:

No caso específico do setor elétrico, a reestruturação, inserida em um contexto de reforma do Estado, torna-se imperiosa, em virtude de aspectos relacionados à crise de abastecimento energético, ao desenvolvimento de tecnologias aplicadas ao setor, à consciência dos impactos ambientais e ao potencial aumento da demanda.

(...)

Os princípios básicos da reforma brasileira são a busca da expansão da oferta e o equilíbrio entre a qualidade e o preço do fornecimento.

Ainda sobre o novo modelo Econômico de Estado tratou Maria D' Assunção Costa Menezello:

⁴MENEZELLO, Maria D' Assunção Costa. **Agência Reguladora e Direito Brasileiro**. Ed. Atlas. 2002 .pag. 39/44

⁵MENEZELLO, Maria D' Assunção Costa. **Agência Reguladora e Direito Brasileiro**. Ed. Atlas. 2002 .pag. 39/44

⁶ O Estado social, baseado na promoção do bem-estar, passa a assumir o papel de principal agente econômico. Inicia-se um amplo processo de estatizações; assunção, por parte do Estado, do desempenho direto de atividades econômicas próprias do âmbito privado, em modelo Econômico capitalista; gestão direta nas áreas sociais e incremento da atuação direta e indireta na área econômica. ROLIM, Maria João Pereira. **Direito Econômico da energia Elétrica**. Rio de Janeiro: Forense, 2002. pag. 59.

⁷ A missão da ANEEL é proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade. [Falta indicar a fonte dessa afirmação. É uma cartilha? É um manual? É uma declaração indicada no sítio eletrônico?] Disponível em: <<http://www.aneel.gov.br/area.cfm?idArea=635&idPerfil=2>>. Acesso em: 11 jan. 2012.

⁸ROLIM, Maria João Pereira. **Direito Econômico da energia Elétrica**. Ed. Forense. Rio de Janeiro. 2002. Pag.1/4.

(...) como tem sido amplamente discutido na sociedade brasileira, vemos que o modelo de Estado Intervencionista esgotou-se por suas próprias razões, necessitando de um novo redirecionamento para a atuação do Poder Público. A reversão desse modelo, passando lentamente para o chamado Estado Neoliberal, iniciou-se com a implantação do programa Nacional de Desestatização (PND), por meio da Lei Federal 8.031/90 (modificada pela Lei Federal nº 9.491/97), que teve como um de seus objetivos fundamentais *reorganizar a posição estratégica do Estado da Economia, transferindo à iniciativa privada as atividades indevidamente exploradas pelo setor público*, utilizando-se dos fundamentos constitucionais vigentes.⁹

Celso Ribeiro Batista *apud* Menezello ¹⁰ relata que “*nos anos 70 e em parte dos anos 80 o Brasil levou a cabo uma política de forte intervenção na economia, sobretudo pela via de criação estatais.*” O Estado vinha atuando tanto como agente econômico quanto como agente normativo. Na primeira hipótese intervinha diretamente *na* economia e, na segunda, *sobre* ela.

Em 1990, foi lançamento do PND – Plano Nacional de Desestatização o que desencadeou uma série de discussões políticas sobre o papel do Estado para atender as necessidades básicas da população, o que acarretou uma reengenharia jurídica-administrativa para mudar a face do Estado em benefício da Participação da Sociedade.¹¹

A regulação setorial segundo Maria João Pereira Rolim:

“surge então como um mecanismo indispensável no novo contexto, sendo uma forma de o Estado tutelar a qualidade e a eficiência da prestação de serviço público, e proporcionar a condição de liberdade de mercado dos agentes envolvidos, nesse ponto em ação coordenada com os órgão da defesa da concorrência.”¹²

Nesse contexto, foram criadas diversas Agências Reguladoras , cabendo a ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica a responsabilidade de regular e fiscalizar o setor de energia elétrica no Brasil desde então.

⁹ *Op. Cit.* MENEZELLO. Pag. 41

¹⁰ *Ibidem*, loc. cit.

¹¹ *Ibidem*, pag. 42 .

¹² ROLIM, Maria João Pereira. **Direito Econômico da energia Elétrica**. Ed. Forense. Rio de Janeiro. 2002. Pag.4

1.2 Contextualização do Direito do Usuário de Energia Elétrica

A proteção e defesa do consumidor não é uma preocupação nova.

No caso específico do direito do usuário de energia, a primeira norma a disciplinar as Condições de Fornecimento de Energia Elétrica foi a Portaria Ministério da Agricultura nº 345, de 1957¹³. Após sua edição, várias outras a sobrevieram e passaram a regular o tema. Para citar algumas: a Portaria DNPM¹⁴ nº 114, de 14 de maio de 1963, a Portaria MME¹⁵ nº 670, de 8 de outubro de 1968, a Portaria MME nº 378, em 26 de março de 1975, da Portaria DNAEE¹⁶ nº 95, em 17 de novembro de 1981, a Portaria DNAEE nº 222, em 22 de dezembro de 1987, da Portaria DNAEE nº 466, em 12 de novembro de 1997.

Com a consolidação do novo modelo de Estado e o surgimento das ANEEL, coube a esta exercer o poder regulamentar e fiscalizatório.

Assim, no exercício de suas atribuições, em 29 de novembro de 2000, a ANEEL, visando consolidar e atualizar as normas referente aos direitos e obrigações do usuários de energia elétrica expediu a Resolução Normativa n. 456, já que até então as norma regulamentares eram esparsas.¹⁷

Essa Resolução vigeu por aproximadamente dez anos quando, então, em 9 de setembro de 2010, após longo processo de discussão e amadurecimentos das propostas, foi editada Resolução n. 414, de 9 de setembro de 2010, que, novamente, consolidou e atualizou as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica.

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 nas Leis nº 12.007, de 29 de julho de

¹³Sobre a questão, cf. RUFINO, Romeu Donizete. **Revisão da Resolução ANEEL nº 456, de 29 de novembro de 2000, que estabelece, de forma atualizada e consolidada, as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, resultado da Audiência Pública nº 008/2008 e da Consulta Pública nº 002/2009, realizadas no período de 1º de fevereiro a 23 de maio de 2008 e de 9 de janeiro a 27 de março de 2009, respectivamente.** PROCESSO nº 48500.002402/2007-19. Superintendência de Regulação da Comercialização da Eletricidade – SRC.ANEEL.

¹⁴ Departamento Nacional da Produção Mineral.

¹⁵ Ministério das Minas e Energia.

¹⁶ Departamento de Águas e Energia Elétrica.

¹⁷ Art. 1º Estabelecer, na forma que se segue, as disposições atualizadas e consolidadas relativas às condições gerais de fornecimento de energia elétrica a serem observadas tanto pelas concessionárias e permissionárias quanto pelos consumidores.
Parágrafo único. Estas disposições aplicam-se também aos consumidores livres, no que couber, de forma complementar à respectiva regulamentação.

2009, nº 10.848, de 15 de março de 2004, nº 10.604, de 17 de dezembro de 2002, nº 10.438, de 26 de abril de 2002, nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, nº 9.074, de 7 de julho de 1995, nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, nos Decretos nº 6.523, de 1º de agosto de 2008, nº 6.219, de 4 de outubro de 2007, nº 5.163, de 30 de julho de 2004, nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, nº 62.724, de 17 de maio de 1968, nº 41.019, de 26 de fevereiro de 1957, nº 24.643, de 10 de julho de 1934, na Portaria nº 45 do Ministério da Infra-Estrutura, de 20 de março de 1992, o que consta do Processo nº 48500.002402/2007-19, e considerando que:

em função da Audiência Pública nº 008/2008 e da Consulta Pública nº 002/2009, realizadas no período de 1º de fevereiro a 23 de maio de 2008 e de 9 de janeiro a 27 de março de 2009, respectivamente, foram recebidas sugestões de agentes do setor e da sociedade em geral, as quais contribuíram para o aperfeiçoamento e atualização das Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, devendo ser observado, no que couber, o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, resolve:

Art. 1º Estabelecer, de forma atualizada e consolidada, as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, cujas disposições devem ser observadas pelas distribuidoras e consumidores.

Desta forma, percebe-se que as normas protetivas dos usuários de energia elétricas foram consolidadas e atualizadas de maneira a atender usuários cada vez mais exigentes e cientes de seus direitos.

2. CONCEITOS: Distinção entre consumidor e usuário

Os conceitos de consumidor e usuário são próximos, porém, distintos. Sobre o assunto tratou Cesar A. Guimarães Pereira em seu livro *Usuário de serviços públicos*¹⁸:

Os conceito de consumidor e usuários são próximos e sujeitos a aparente confusão porquanto ambos são destinatários de prestações (entrega de coisa, realização de serviço, disponibilidade do uso de bem ou direito) realizada por outrem (um fornecedor, em sentido técnico ou não) no âmbito de uma relação de conteúdo econômico (haja ou não contraprestação) de caráter massificado. Nos casos em que o usuário recebe uma prestação como objeto de uma relação jurídica padronizada, tendo como contraparte um fornecedor privado – concessionário de serviço público – e mediante uma contrapartida pecuniária (tarifa), a semelhança é tão intensa que a distinção se torna difícil. Em alguns casos a distinção parece caprichosa, embora, na realidade, seja necessária para refletir diferenças fundamentais entre o regime jurídico de uma e outra figura.

Ao tratar da distinção o autor esclarece que o conceito de usuário e de consumidor possuem matrizes constitucionais distintas, *in verbis*:

Os conceitos de consumidor e usuário partem de matrizes constitucionais diferentes. O *consumidor* é uma condição que se supõe amplamente disseminada na sociedade, plenamente integrada à organização da economia de mercado. Por isso é que a defesa do consumidor é referida como princípio da ordem econômica (art. 170, V, da Constituição) e como um dos “direitos e deveres individuais e coletivos” (art. 5º, XXXII, da Constituição). O art. 150 da Constituição menciona as duas figuras concomitantemente. Em seu § 3º, tratando de imunidade, alude a atividade econômica do Estado em que haja “contraprestação ou pagamento de preço ou tarifa pelo usuário”. No § 5º, dispõe que a “lei determinará medidas para que os consumidores sejam esclarecidos acerca dos impostos que incidam sobre mercadorias e serviços”. O art. 48 do ADCT mencionava a previsão de um código de defesa do consumidor, editado efetivamente em 1990 (o CDC).

As alusões constitucionais a *usuários* são completamente distintas. Além do art. 150, § 3º, que insere o usuário na relação de prestação caracterizada como serviço público, o art. 175, II, da Constituição trata dos “direitos dos usuários” como devendo ser objeto de lei que regularia a concessão e a permissão de serviço público. Esse conceito está presente ainda no art. 37, § 3º, da Constituição, que dá dois sentidos a *usuários* – os beneficiários dos serviços públicos (inc. I) e o administrado em geral (inc. II e III). Apenas o primeiro deles é correlato ao de consumidor. O art. 27 da EC. n. 19/1998 alude à edição de uma lei de defesa do usuário de serviço público (art. 37, § 3º, e art. 175, II, da Constituição) – transmitindo a ideia de que se trataria de diploma inconfundível como o referido no art. 48 do ADCT.¹⁹

¹⁸ PEREIRA, Cesar A. Guimarães. **Usuário de serviços públicos: usuário, consumidores e os aspectos econômicos dos serviços públicos**. Saraiva. 2008. Ed. 2º, pag. 138.

¹⁹ Op cit. Pag. 139

Ainda nessa linha, esclarece que a diferença do tratamento constitucional impede de identificar as duas figuras, pois o consumidor seria um agente da economia de mercado (art. 170, V, da Constituição), já o usuário seria destinatário de uma prestação que, por definição, está fora do mercado (art. 175 da Constituição). O consumidor está inserto em uma posição jurídica cheia de direitos subjetivos, enquanto que o usuário detém uma posição jurídica instrumental para a consecução dos valores que inspiram a definição de certos serviços como sendo públicos, pelo que titulariza *direitos públicos funcionalizados*. E ainda, o usuário tem direitos em relação à criação e organização do serviço completamente incompatíveis com a posição de consumidor²⁰.

Outra distinção importante entre Consumidor e Usuário feita por GUIMARÃES está na origem dos conceitos.

A noção de consumidor insere-se no quadro de controle das atividades privadas, conjugando-se com o direito antitruste para conter o poder econômico. O conceito de consumidor pressupõe hipossuficiência, fragilidade econômica e jurídica nas relações massificadas. Relaciona-se com uma situação de mercado, de transações privadas – inexistente, em princípio, nas relações de prestação de serviço público. A situação do usuário de serviço público é distinta. Já integra um regime jurídico de direito público, caracterizado por controle intenso sobre atividade do prestador de serviço. Seu interesse confunde-se, em certa medida, com o próprio interesse coletivo que a criação do serviço pretende perseguir. Tem caráter instrumental em relação à realizações dos valores subjacentes ao serviço público. A posição do usuário frente ao prestador do serviço público não é caracterizada pela fragilidade própria do consumidor privado, mas pela participação na própria configuração e produção do serviço. Não é por outra razão que se exige, constitucionalmente, um regramento próprio para o usuário de serviço público, distinto do aplicável ao consumidor.²¹

Mais uma característica relevante e útil para distinguir consumidor de usuário é que o *usuário* é **credor** em face do Estado, já que ele possui o direito de receber do Estado utilidades em seu favor, ou, no caso de impossibilidade, no mínimo, uma prestação de conta pela não implementação do serviço. Ao contrário, o consumidor não detém esse direito em relação a atividade econômica privada, isto porque a relação pressupõe livre iniciativa. O consumidor em potencial não pode exigir de alguém (do Estado, de associações de fornecedores, de fornecedores

²⁰ PEREIRA, Césias A. Guimarães. **Usuário de serviços públicos: usuário, consumidores e os aspectos econômicos dos serviços públicos**. Saraiva. 2008. Ed. 2ª, pag. 140.

²¹Op. Cit. Pag. 56.

individuais) certa utilidades mínimas ou exigir explicações porque ele não deixou de fazer.²²

O consumidor e o usuário são conceitos jurídicos distintos, mas que estão intimamente ligados por pontos de aproximação. Não é possível equiparar os conceitos, até porque estão situados em regime jurídicos distintos²³ O conceito de consumidor está legalmente definido pelo CDC e corresponde ao destinatário final em uma relação de consumo. Já a definição legal de usuário, não existe. Muito embora o art. 7º da Lei 8.987, de 1995, delinieie os *direitos e deveres* no âmbito dos serviços públicos delegados não existe definição específica.

Importante destacar que usuário não é necessariamente o destinatário final de um serviço. São igualmente usuário indivíduos que recebem energia ou serviço de telecomunicação em sua residência quanto uma pessoa jurídica que utiliza a energia ou telecomunicação como insumo em sua atividade negocial.²⁴

Op. Cit. Pag. 56/57²²

²³ PEREIRA, Cesas A. Guimarães. **Usuário de serviços públicos: usuário, consumidores e os aspectos econômicos dos serviços públicos**. Saraiva. 2008. Ed. 2º, pag. 200

²⁴ Op cit. Pag. 201

3. Fontes do Direito do Usuário de Energia Elétrica

Conforme discorrido na Introdução, a primeira norma regulamentar dos Direitos do Usuário de Energia Elétrica foi expedida em 1957. Após, diversas outras normas foram introduzidas no ordenamento jurídico brasileiro para assegurar garantias mínimas ao consumidor e, obviamente estabelecer suas obrigações.

Atualmente, dentro do ordenamento jurídico brasileiro, o usuário de Energia Elétrica encontra amparo nas seguintes normas:

- 1) Constituição Federal de 1988;
- 2) Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. (Código de Defesa do Consumidor);
- 3) Lei 8.987 de 13 de fevereiro de 1995. (Lei das Concessões);
- 4) Lei nº 9.427 de 26 de dezembro de 1996. (Lei de Criação da ANEEL);
- 5) Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997 (Constituição da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL; e
- 6) Resolução Normativa nº 414 de 9 de setembro de 2010 (Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada.).

No âmbito constitucional, a proteção do consumidor está prevista nos arts. 5º XXXII e Art. 170, V e 175 da Constituição, *in verbis*.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

(...)

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

(...)

V - defesa do consumidor;

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

- II - os direitos dos usuários;
- III - política tarifária;
- IV - a obrigação de manter serviço adequado.

Conforme se vê, com a promulgação da Constituição de 1988, o Direito do Consumidor alcançou status de direito fundamental. Nas palavras de Clever M. Campos²⁵:

Os direitos do consumidor brasileiro estão assegurados no inciso, XXXII, do artigo 5º da Constituição Federal, e faz parte dos direitos e garantias fundamentais do cidadão brasileiro.

O direito constitucional do consumidor é imperativo, também, em outras disposições, a exemplo do artigo 17º, que trata dos princípios da ordem econômica, e do artigo 175, que dispõe sobre a concessão de serviços públicos, dentre eles, energia elétrica.

A Carta Magna, em seu fundamental e primeiro artigo estabelece que, a República Federativa do Brasil, tem na cidadania, e na dignidade da pessoa humana, um de seus objetivos fundamentais.

Modernamente, não é possível o cidadão viver dignamente, sem dispor de energia elétrica.

A elevação das garantias do consumidor ao status constitucional ganhou corpo com a edição do Código de Defesa do Consumidor. A respeito do tema tratou Ricardo Maurício Freire Soares²⁶:

A elevação da defesa do consumidor à categoria de princípio constitucional demanda que as normas infraconstitucionais se apresentem como realizando algo, da melhor forma possível, de acordo com as possibilidades fáticas e jurídicas, pois os princípios não proíbem, permitem ou exigem algo em termos de tudo ou nada, impondo, em verdade, a otimização dos valores jurídicos.

O princípio constitucional da defesa do consumidor não se esgota na densificação promovida pelo legislador ao elaborar o CDC. Torna-se imperiosa a concretização da defesa do consumidor na miríade das relações sociais, o que exige o esforço do operador do direito na correta interpretação e aplicação do referido diploma legal, capilarizando o mandamento constitucional. Logo, também no plano infraconstitucional, serão relevantes os princípios jurídicos, mormente aqueles positivados na própria legislação consumerista, no desenvolvimento de suas funções fundamentadora e hermenêutica. Neste sentido, o CDC contempla, além das normas de conduta e de organização, uma terceira categoria normativa, denominada de normas-objetivo, que ostenta uma inegável tessitura principiológica.

Tratando do tema, sustenta Eros Grau (2002, p. 35) que o direito passa a ser operacionalizado, tendo em vista a implementação de políticas públicas, políticas referidas a fins múltiplos e específicos. Pois a definição dos fins

²⁵ CAMPOS, Clever M. **Introdução ao Direito de Energia Elétrica**. Ed. Ícone. 2001. Pag. 73

²⁶ SOARES, Ricardo Maurício Freire. **A Proteção Constitucional dos Direitos Fundamentais do Consumidor**. Revista Magister de Direito Empresarial, Concorrencial e do Consumidor nº 20 – Abr/Maio de 2008 < <http://piauihp.com.br/?p=105> > Acesso em: 11.01.2012

dessas políticas é enunciada precisamente em textos normativos que consubstanciam normas-objetivo e que, mercê disto, passam a determinar os processos de interpretação do direito, reduzindo a amplitude da moldura do texto e dos fatos, de modo que nela não cabem soluções que não sejam absolutamente adequadas a tais normas-objetivo.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90) fixa as garantias básicas do consumidor.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - [\(Vetado\)](#);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

As garantias dos consumidores também se aplicam aos usuários de serviço público na medida em que, de acordo com o art. 22 do CDC, os órgão públicos, por si ou por suas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.²⁷

²⁷ Sobre o tema vale trancrever ementa do RECURSO ESPECIAL 463331/RO do STJ, *in verbis*: “EMENTA: ADMINISTRATIVO E DIREITO CIVIL - PAGAMENTO DE SERVIÇO PÚBLICO (ENERGIA ELÉTRICA), PRESTADO POR CONCESSIONÁRIA. 1. Os serviços públicos prestados pelo próprio Estado e remunerados por taxa devem ser regidos pelo CTN, sendo nítido o caráter tributário da taxa. 2. Diferentemente, os serviços públicos prestados por empresas privadas e remuneradas por tarifas ou preço público regem-se pelas normas de Direito Privado e pelo CDC.”

Além das Garantias previstas no Código de Defesa do Consumidor, a Lei das Concessões de Serviços Públicos, Lei n. 8.987/95, também estabelece garantias mínimas aos Usuários de Concessionárias. Eis o teor do art. 7º, *in verbis*:

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha, observadas as normas do poder concedente;

IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Não menos importante na defesa dos Usuários de Energia Elétrica quanto a Constituição Federal e Leis acima mencionadas é a expedição de Resoluções Normativas pela ANEEL, pois com sua edição as Leis abstratas ganham consistência e concretude uma vez que regulamentam de forma precisa e detalhada os direitos e obrigações dos envolvidos.

Nesse contexto é que em 9 de setembro de 2010 a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL expediu a Resolução nº 414, com vistas a consolidar as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de modo a promover a atualização da Resolução nº. 456, de 2002, ampliando as garantias previstas pelas Leis esparsas já existentes.

4. Resolução nº. 414/2010²⁸

A Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010, estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada de maneira que diversas outras resoluções que tratavam dos direitos e garantias dos usuários de energia elétrica foram incorporadas em seu texto de modo a diminuir a quantidade de resoluções até então editadas.²⁹ A principal norma atualizada por esta resolução foi a Resolução n. 456/2000.

Sua publicação foi precedida de diversas audiências públicas e encontros, cabendo à Superintendência de Regulação da Comercialização da Eletricidade – SRC da ANEEL a condução do processo de revisão da norma.

O primeiro ato para na revisão do Regulamento 456/2000 ocorreu em 25 de abril de 2007, quando foi realizada Audiência para o Público Interno, API 001/2007, em Brasília/DF, no auditório da Agência onde os representantes das Agências Reguladoras Estaduais previamente conveniadas com a ANEEL apresentaram o primeiro esboço da proposta de revisão.

Em 8 de outubro de foi realizada nova reunião e colheita de novas contribuições com as Agências Estaduais.

Em 25 de janeiro de 2008, foram emitidas as Notas Técnicas nº 003/2008-SRC/ANEEL que tratou sobre a proposta de Postos de Atendimento e a nº 004/2008-SRC/ANEEL finalizou a análise das contribuições apresentadas e sua consolidação para divulgação.

Foi aberta oportunidade de colheita de proposta através de Audiência Pública n. 008/2008, que perdurou de 01/02/2008 a 23/05/2008 e Sessões ao Vivo-

²⁸ _____ **.Direito e Deveres do Consumidor de Energia Elétrica.** <http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/folder_perguntas%20e%20respostas_414_final.pdf> acesso em: 17. Jan. 2012.

²⁹ “Por fim, a minuta de resolução que ora submeto a este colegiado, a exemplo da trajetória regulatória apresentada por suas predecessoras, além de consolidar a revisão da Resolução no 456/2000, incorpora as Resoluções no 457/2000, no 615/2002, no 665, de 2002, no 258/2003, no 61/2004, no 207/2006, no 250/2007, no 363/2009, no 373/2009, no 384/2009 e no 407, de 2010. RUFINO, Romeu Donizete. **Revisão da Resolução ANEEL nº 456, de 29 de novembro de 2000, que estabelece, de forma atualizada e consolidada, as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, resultado da Audiência Pública nº 008/2008 e da Consulta Pública nº 002/2009, realizadas no período de 1º de fevereiro a 23 de maio de 2008 e de 9 de janeiro a 27 de março de 2009, respectivamente.**” PROCESSO nº 48500.002402/2007-19. Superintendência de Regulação da Comercialização da Eletricidade – SRC. Voto. Pag. 3. ANEEL. Disponível em <http://www.aneel.gov.br/cedoc/aren2010414_1.pdf> Acesso em: 18 jan. 2012.

Presencial realizadas, excepcionalmente, nas Capitais dos Estados do Pará, Rio Grande do Sul, Bahia e São Paulo e deste Distrito Federal, entre 24/04/2008 e 08/05/2008, com vistas a obter contribuições da sociedade para a minuta de Resolução proposta.

Em 5 de maio de 2008 e em 3 de outubro de 2008, com o objetivo de obter maior credibilidade e transparência a proposta foram realizadas reuniões sobre pontos específicos com o Ministério Público Federal.

Em 9 de janeiro de 2009, a SRC elaborou Nota Técnica nº 001/2009-SRC/ANEEL apresentando um panorama das contribuições recepcionadas durante a Audiência Pública nº 008/2008. Verificou-se também a necessidade de nova Audiência Pública para permitir à sociedade conhecer o esboço do projeto e apresentar suas contribuições.

No período de 09/01/2009 a 27/03/2009 foi realizada Consulta Pública nº 002/2009.

Em 28 abril de 2009, na sede da ANEEL em Brasília/DF, foi realizada reunião para tratar a respeito de pontos específicos em conjunto com o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor – DPDC órgão integrante do Ministério da Justiça.

Em 7 de julho de 2009, diante da publicação da Lei nº 11.977, que dispõe sobre o Programa Minha Casa Minha Vida e sobre a regularização fundiária de assentamentos localizados em áreas urbanas, os artigos da Resolução 384/2009 que tratavam das condições para atendimento com redes de energia elétrica nos parcelamentos de solo para fins urbanos e na regularização fundiária de assentamentos localizados em áreas urbanas, bem como para incorporação dos bens e instalações ao ativo da concessionária ou permissionária de serviço público de distribuição foram incorporados integralmente na proposta de resolução.

Em 29 de julho de 2009, com a edição da Lei nº 12.007, que dispõe sobre a emissão de declaração de quitação anual de débitos pelas pessoas jurídicas prestadoras de serviços públicos ou privados, foi introduzida na proposta uma seção específica no capítulo que trata da fatura.

Em razão da edição da Lei nº 12.111, de 9 de dezembro de 2009, e da Lei nº 12.212, de 20 de janeiro de 2010, que dispõem sobre Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE aplicável à Subclasse Residencial Baixa Renda foi editado o

regulamento Resolução Normativa nº 407/2007, incorporada parcialmente na proposta de resolução.

Em 11 de dezembro de 2009, foi expedida Nota Técnica nº 047/2009-SRC/ANEEL, que analisou e compilou as contribuições recebidas na Consulta Pública nº_2/2009, consolidando a proposta de revisão da Resolução Normativa nº 456, de 2000.

Entre 27 de abril de 2010 e 31 de maio de 2010, a minuta de resolução revisada foi disponibilizada no sítio da ANEEL, na internet, com vistas a oportunizar mais uma vez novas contribuições à minuta consolidada.

As contribuições foram analisadas e submetidas aos técnicos das áreas especializadas da ANEEL, sendo que muitas delas foram recepcionadas e incorporam ao texto.

Após todo essas fases, em 15 de setembro de 2010, foi publicada a Resolução Normativa 414.

A nova norma apresenta definições e conceitos dos termos mais usados e trata, dentre outros, de questões relativos à classificação e à titularidade de unidades consumidoras, de prazos para ligação, das modalidades tarifárias, dos contratos, dos procedimentos para leitura e faturamento, da recuperação de receita em virtude da ocorrência de procedimentos irregulares, do ressarcimento por danos elétricos, suspensão no fornecimento de energia elétrica, entre outros temas.

Percebe-se, pois, que sua edição, atualizou e consolidou diversas resoluções esparsas de maneira a facilitar o alcance dos direitos e obrigações tanto das concessionárias de serviço público quando dos usuários. Além disso, verifica-se que ela foi reflexo de um amplo e proveitoso processo democrático precedido de audiências públicas com participação dos mais diversos seguimentos da sociedade civil.

4.1 Quais as principais mudanças trazidas pela Resolução 414/2010?

Dentre as mudanças mais significativas e importantes para o consumidor podem ser destacadas as seguintes: 1) a obrigação da distribuidora de oferecer atendimento presencial em todos os municípios de sua área de concessão; 2) a

redução dos prazos de ligação e religação de unidades consumidoras localizadas em áreas urbanas; 3) a suspensão do fornecimento só poderá ocorrer em horário comercial e só pode ser feita até 90 dias após o vencimento da fatura em aberto, a não ser em casos de determinação judicial ou outro motivo justificável; 4) Outra alteração da norma refere-se às restrições ao consumidor inadimplente. Nesses casos, a distribuidora pode condicionar a prestação de alguns serviços, como ligação ou alteração da titularidade da unidade consumidora bem como os pedidos de religação, aumento de carga, contratação de fornecimentos especiais ou de serviços. Entretanto, a distribuidora não pode condicionar o atendimento a essas solicitações ao pagamento de débito não autorizado pelo consumidor ou de débito pendente em nome de terceiros, exceto nos casos de sucessão comercial.

4.2 Como é classificada a unidade consumidora de energia elétrica e qual a importância dessa classificação?

A unidade consumidora de energia elétrica é classificada em dois grupos: A (alta tensão) e B (baixa tensão).³⁰

O grupo A (alta tensão) é composto por unidades consumidoras que recebem energia em tensão igual ou superior a 2,3 kilovolts (kV) ou são atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômia (aplicada ao consumo e à demanda faturável). No grupo A, subdividido em seis subgrupos, geralmente se enquadram indústrias e estabelecimentos comerciais de médio ou grande porte.

O grupo B (baixa tensão) é caracterizado por unidades consumidoras atendidas em tensão inferior a 2,3 kV, com tarifa monômia (aplicável apenas ao consumo). Está subdividido em quatro subgrupos. O consumidor do tipo B1 é o residencial. O consumidor rural é chamado de B2, enquanto estabelecimentos comerciais ou industriais de pequeno porte, como por exemplo uma pastelaria ou uma marcenaria, são classificados como B3. A iluminação pública é enquadrada no subgrupo B4.

A classificação acima apresentada é importante, pois através dela é que se define a tarifação.³¹ É obrigação da distribuidora de energia classificar a unidade

³⁰ Art. 2º XXXIV e XXXV da Resolução Normativa nº 414, de 2010.

consumidora de acordo com a atividade nela exercida e a finalidade da utilização da energia elétrica, ressalvadas as exceções previstas na Resolução.³²

A unidade consumidora será considerada residencial quando:

§ 1º A classe residencial caracteriza-se pelo fornecimento à unidade consumidora com fim residencial, ressalvado os casos previstos no inciso III do §4º deste artigo, considerando-se as seguintes subclasses:

I – residencial;

II – residencial baixa renda, conforme disposições legais e regulamentares vigentes;

III – residencial baixa renda indígena;

IV – residencial baixa renda quilombola; e

V – residencial baixa renda benefício de prestação continuada da assistência social – BPC.

Será considerada industrial quando:

§ 2º A classe industrial caracteriza-se pelo fornecimento à unidade consumidora em que seja desenvolvida atividade industrial, conforme definido na Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE, assim como o transporte de matéria-prima, insumo ou produto resultante de seu processamento, caracterizado como atividade de suporte e sem fim econômico próprio, desde que realizado de forma integrada fisicamente à unidade consumidora industrial.

Será comercial quando:

§ 3º A classe comercial, serviços e outras atividades caracteriza-se pelo fornecimento à unidade consumidora em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, à exceção dos serviços públicos ou de outra atividade não prevista nas demais classes, devendo ser consideradas as seguintes subclasses:

I – comercial;

II – serviços de transporte, exceto tração elétrica;

III – serviços de comunicações e telecomunicações;

IV – associação e entidades filantrópicas; 12

V – templos religiosos;

VI – administração condominial: iluminação e instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações;

VII – iluminação em rodovias: solicitada por quem detenha concessão ou autorização para administração em rodovias;

VIII – semáforos, radares e câmeras de monitoramento de trânsito, solicitados por quem detenha concessão ou autorização para controle de trânsito; e

IX – outros serviços e outras atividades.

Será considerada rural quando:

³¹ Art. 5º Resolução Normativa nº 414, de 2010.

³² Art. 4º Resolução Normativa nº 414, de 2010.

§ 4º A classe rural caracteriza-se pelo fornecimento à unidade consumidora que desenvolva atividade relativa à agropecuária, incluindo o beneficiamento ou a conservação dos produtos agrícolas oriundos da mesma propriedade, sujeita à comprovação perante a distribuidora, considerando-se as seguintes subclasses:

I – agropecuária rural: localizada na área rural, cujo consumidor desenvolva atividade relativa à agropecuária, incluída a conservação dos produtos agrícolas e o fornecimento para:

a) instalações elétricas de poços de captação de água, para atender propriedade rural com objetivo agropecuário, desde que não haja comercialização da água; e

b) serviço de bombeamento de água destinada à atividade de irrigação.

II – agropecuária urbana: localizada na área urbana e cujo consumidor desenvolva atividade relativa à agropecuária, observados os seguintes requisitos:

a) a carga instalada na unidade consumidora deve ser predominantemente destinada à atividade agropecuária; e

b) o titular da unidade consumidora deve possuir registro de produtor rural, expedido por órgão público ou outro documento hábil que comprove o exercício da atividade agropecuária.

III – rural residencial: localizada na área rural, com fim residencial, utilizada por trabalhador rural ou aposentado nesta condição, incluída a agricultura de subsistência;

IV – cooperativa de eletrificação rural: atividade relativa à agropecuária, que atenda os requisitos estabelecidos na legislação e regulamentos aplicáveis, ou outra atividade na mesma área, desde que a potência disponibilizada seja de até 45 kVA;

V – agroindustrial: independente de sua localização, que se dedicar a atividades agroindustriais, em que sejam promovidos a transformação ou beneficiamento de produtos advindos diretamente da agropecuária, mesmo que oriundos de outras propriedades, desde que a potência disponibilizada seja de até 112,5 kVA;

VI – serviço público de irrigação rural: localizada na área rural em que seja desenvolvida a atividade de bombeamento d'água, para fins de irrigação, destinada à atividade agropecuária e explorada por entidade pertencente ou vinculada à Administração Direta, Indireta ou Fundações de Direito Público da União, dos Estados, DF ou dos Municípios; e 13

VII – escola agrotécnica: localizada na área rural, em que sejam desenvolvidas as atividades de ensino e pesquisa direcionada à agropecuária, sem fins lucrativos, e explorada por entidade pertencente ou vinculada à Administração Direta, Indireta ou Fundações de Direito Público da União, dos Estados, DF ou dos Municípios.

VIII – aquicultura: independente de sua localização, que se dedicar a atividade de cultivo de organismos em meio aquático e atender, no caso de localizar-se em área urbana, cumulativamente, aos seguintes requisitos:

a) a carga instalada na unidade consumidora deve ser predominantemente destinada à atividade aquicultura; e

b) o titular da unidade consumidora deve possuir registro de produtor rural, expedido por órgão público ou outro documento hábil, que comprove o exercício da atividade de aquicultura.

Será considerada poder público quando:

§ 5º A classe poder público, independente da atividade a ser desenvolvida, caracteriza-se pelo fornecimento à unidade consumidora solicitado por pessoa jurídica de direito público que assuma as responsabilidades inerentes à condição de consumidor, incluindo a iluminação em rodovias e semáforos, radares e câmeras de monitoramento de trânsito, exceto

aqueles classificáveis como serviço público de irrigação rural, escola agrotécnica, iluminação pública e serviço público, considerando-se as seguintes subclasses:

I – poder público federal;

II – poder público estadual ou distrital; e

III – poder público municipal.

Será considerada iluminação pública quando:

§ 6º A classe iluminação pública, de responsabilidade de pessoa jurídica de direito público ou por esta delegada mediante concessão ou autorização, caracteriza-se pelo fornecimento para iluminação de ruas, praças, avenidas, túneis, passagens subterrâneas, jardins, vias, estradas, passarelas, abrigos de usuários de transportes coletivos, logradouros de uso comum e livre acesso, inclusive a iluminação de monumentos, fachadas, fontes luminosas e obras de arte de valor histórico, cultural ou ambiental, localizadas em áreas públicas e definidas por meio de legislação específica, exceto o fornecimento de energia elétrica que tenha por objetivo qualquer forma de propaganda ou publicidade, ou para realização de atividades que visem a interesses econômicos.

Quando for desempenhada mais de uma atividade em uma unidade consumidora, a tarifação será definida pela quantidade de carga instalada, sendo que ao consumidor é permitido solicitar medição em separado, desde que viável tecnicamente.³³

Outro aspecto de destaque é que nas unidades consumidoras em que não sejam serviços públicos exclusivos, no mesmo local, a distribuidora deve exigir a separação das cargas com vistas a possibilitar a instalação de medição específica da carga não-exclusiva.³⁴

Em havendo reclassificação da unidade consumidora que implique na alteração da tarifa homologada aplicável, a distribuidora deve emitir comunicado específico ao consumidor, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias, anteriores à apresentação da fatura de energia elétrica subsequente à reclassificação.³⁵ Além disso, em se tratando de unidade consumidora do Grupo A, deve-se comunica-lo da necessidade celebração de aditivo contratual ao contrato de fornecimento.³⁶ No comunicado deve conter os seguintes avisos: I - tratar-se de unidade consumidora pertencente à subclasse baixa renda; ou II - ocorrer redução da tarifa homologada aplicável.³⁷

A classificação de unidade consumidora de baixa renda serão assim classificada caso apresentem as seguintes características, consoante Art. 8º da resolução, *in verbis*:

³³ Art. 6º, §1º, da Resolução nº 414/2010

³⁴ Art. 6º, §2º, da Resolução nº 414/2010

³⁵ Art. 7º da Resolução nº 414/2010

³⁶ Art. 7º, § 1º, da Resolução nº 414/2010

³⁷ Art. 7º, § 2º, da Resolução nº 414/2010

Art. 8º As unidades consumidoras serão classificadas nas Subclasses Residencial Baixa Renda, desde que sejam utilizadas por:

I – família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – Cadastro Único, com renda familiar mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nacional; ou

II – quem receba o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social – BPC, nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993; ou

III – família inscrita no Cadastro Único com renda mensal de até 3 (três) salários mínimos, que tenha portador de doença ou patologia cujo tratamento ou procedimento médico requeira o uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica.

Cada família beneficiada pelo benefício Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE terá direito em uma única unidade consumidora.³⁸

4.3 Como deve ser o atendimento presencial?

Segundo CAPÍTULO XV, Seção I da Resolução, toda distribuidora deve dispor de uma estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão e que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações, assim como o pagamento da fatura de energia elétrica, sem ter o consumidor que se deslocar de seu Município.³⁹

O posto tem por finalidade proporcionar ao usuário acesso a todas as informações, serviços e outras disposições relacionadas ao atendimento e deve se dedicar exclusivamente às questões relativas à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica.

O usuário poderá esperar por atendimento por, no máximo, 45 minutos, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.⁴⁰

Os postos devem abrir por, no mínimo, oito horas semanais em municípios com até duas mil unidades consumidoras, quatro horas diárias em locais com mais de duas mil e até 10 mil unidades consumidoras e de oito horas diárias em municípios com mais de 10 mil unidades consumidoras.⁴¹

³⁸ Art. 9º, da Resolução nº 414/2010

³⁹ Art. 177 da Resolução nº 414/2010

⁴⁰ Art. 179 da Resolução nº 414/2010

⁴¹ Art. 180, I, II e III da Resolução nº 414/2010

O local de atendimento poderá ser itinerante.⁴²

Os horários devem ser regulares e informados com antecedência na entrada de todo posto de atendimento.

É facultado o atendimento presencial aos sábados, domingos e feriados (nacionais ou locais).⁴³

As unidades de atendimento presencial devem dispor de exemplar da resolução que estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica e tabela com valores de serviços e as tarifas de energia em vigor, com citação das respectivas resoluções homologatórias da ANEEL, além de dos números telefônicos para contato e teleatendimento da distribuidora e, quando houver, da ouvidoria da distribuidora e da agência reguladora estadual conveniada, além do número da central de teleatendimento da ANEEL (167).⁴⁴

Importante novidade é que toda solicitação de informação e serviço, reclamação, sugestão, denúncia ou entrada de documentos, podem ser protocolados em qualquer posto de atendimento, independente de onde se situe a unidade consumidora ou para onde seja solicitado o serviço em questão, dentro da área de concessão ou permissão de cada distribuidora.⁴⁵

4.4 Qual o prazo para início de funcionamento dos postos?

Segundo o Art. 181 da Resolução nº 414/2010, as distribuidoras dispunham do prazo de 180 dias, a partir da publicação da resolução no Diário Oficial da União, para a instalação dos postos, sendo que este prazo venceu dia 07 de março de 2011.

4.5 Como o consumidor pode acompanhar o atendimento?

Tanto no início do atendimento presencial quanto no telefônico, o consumidor deve ser informado sobre o número de protocolo do respectivo atendimento.⁴⁶

⁴² Art. 178, § 6º, da Resolução nº 414/2010

⁴³ Art. 180 *caput* da Resolução nº 414/2010

⁴⁴ Art. 181 da Resolução nº 414/2010

⁴⁵ Art. 196 da Resolução nº 414/2010

⁴⁶ Art. 178, § 6º, da Resolução nº 414/2010

As distribuidoras devem, sempre que solicitado pelo consumidor, informar por escrito e em até 30 dias, a relação de todos os registros de atendimento prestados a esse consumidor.⁴⁷

Considera-se a própria execução do serviço como a resposta de uma solicitação, caso não haja disposição explícita sobre a necessidade de um retorno formal ao consumidor.⁴⁸

4.6 Como deve funcionar o atendimento telefônico?

O atendimento telefônico das Distribuidoras deve ser oferecido de maneira gratuita, 24 horas por dia, durante toda a semana, independentemente do tipo de ligação (telefone fixo ou móvel). Pela regra, o atendimento deve ser feito até o segundo toque da chamada.⁴⁹

No caso de dias ou períodos atípicos, a distribuidora é desobrigada de atender a totalidade das chamadas direcionadas para o atendimento humano em até 60 segundos.⁵⁰

A implantação de Central de Atendimento Telefônico (CTA) é opcional para as distribuidoras com até 60 mil unidades consumidoras, sendo obrigatória para as demais.⁵¹

Em que pese não obrigatoriedade de se implantar CTA para as Distribuidoras que possuam menos de 60 mil usuários, deve-se oferecer atendimento telefônico aos consumidores.⁵²

A distribuidora deve proporcionar acesso diferenciado para atendimento comercial e emergencial e, nesses casos, as ligações devem ser eletronicamente gravadas, com aviso prévio ao consumidor, e o conteúdo das gravações deve ser arquivado pelo prazo mínimo de 90 dias. O consumidor deve ser informado sobre o número de protocolo do atendimento, seja presencial ou telefônico.⁵³

No caso de indeferimento de uma solicitação, reclamação, sugestão ou denúncia do consumidor, a distribuidora deve apresentar as razões detalhadas do

⁴⁷ Art. 199 da Resolução nº 414/2010

⁴⁸ Art. 198 da Resolução nº 414/2010

⁴⁹ Art. 183 da Resolução nº 414/2010

⁵⁰ Art. 183, § 2º, da Resolução nº 414/2010

⁵¹ Art. 184 da Resolução nº 414/2010

⁵² Art. 184 parágrafo único da Resolução nº 414/2010

⁵³ Art. 186 e Art. 187 da Resolução nº 414/2010

indeferimento, por escrito.⁵⁴ Além disso, compete à concessionária informar ao usuário sobre o direito de formular reclamação à ouvidoria da distribuidora, quando existir, à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, à ANEEL.⁵⁵

4.7 O que deve fazer o consumidor caso não fique satisfeito com o atendimento recebido?

Uma vez verificado que uma solicitação ou reclamação não foi atendida no prazo previsto ou, ainda, caso haja discordância em relação às providências adotadas, o consumidor poderá contatar a ouvidoria da distribuidora. A empresa terá o prazo de até 30 dias para comunicar o consumidor sobre as providências adotadas em relação à sua solicitação e deve ainda esclarecê-lo sobre a possibilidade de contatar a Agência Reguladora Estadual conveniada, quando houver, ou a ANEEL, caso persista a insatisfação.⁵⁶

Se a distribuidora não contar com serviço de ouvidoria, as solicitações e reclamações podem ser comunicadas diretamente à agência estadual ou à ANEEL, pelo telefone 167.⁵⁷

4.8 É obrigatório o usuário informar quando há uso de equipamento elétrico essencial à vida?

Sim. É obrigação do usuário⁵⁸ informar à distribuidora sobre a existência, na unidade consumidora, de pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada que sejam vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica.⁵⁹

Promovido o cadastramento, a distribuidora está obrigada a notificar o consumidor previamente, por escrito e com comprovante de entrega, sobre a possibilidade de suspensão do fornecimento por falta de pagamento, bem como

⁵⁴ Art. 200 da Resolução nº 414/2010

⁵⁵ Art. 200, parágrafo único da Resolução nº 414/2010

⁵⁶ Art. 201 da Resolução nº 414/2010

⁵⁷ Art. 202 da Resolução nº 414/2010

⁵⁸ Art. 27, §7º, da Resolução nº 414/2010

⁵⁹ Art. 173, § 2º da Resolução nº 414/2010

acerca da ocorrência de interrupções programadas no fornecimento de energia elétrica.

A fatura deve conter a seguinte ⁶⁰mensagem:

“UNIDADE CONSUMIDORA CADASTRADA PARA AVISO PREFERENCIAL.”

Ainda sobre a questão, é dever da Distribuidora desenvolver e implementar, em caráter rotineiro e de maneira eficaz, campanhas com vistas a informar ao consumidor, em particular e ao público em geral, sobre a importância do cadastramento da existência de equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana.⁶¹

4.9 Houve alteração nos prazos para atendimento de pedidos de ligação de serviço de energia elétrica?

Sim. Com a nova resolução, o prazo de atendimento de ligação mudou. Para consumidores do grupo B (baixa tensão) na área urbana o prazo passou de 3 (três) para dois dias úteis.⁶²

Já as Unidades do grupo B em área rural, manteve-se o prazo de cinco dias úteis.⁶³

Para as Unidades do grupo A (alta tensão), o prazo máximo caiu de dez dias úteis para sete dias úteis.⁶⁴

4.10 Como deve proceder a Distribuidora quando apurar consumo irregular de energia?

A Distribuidora, ao comprovar uma irregularidade na medição do consumo de energia elétrica, deverá informar ao consumidor sobre a ocorrência desse fato e sobre os critérios da cobrança do consumo devido.

⁶⁰ Art. 119, VII, da Resolução nº 414/2010

⁶¹ Art. 143, V, da Resolução nº 414/2010

⁶² Art. 31, I, da Resolução nº 414/2010

⁶³ Art. 31, II, da Resolução nº 414/2010

⁶⁴ Art. 31, III, da Resolução nº 414/2010

Na ocorrência de indício, cabe à Distribuidora compor um conjunto de evidências para a caracterização de eventual irregularidade, por meio das seguintes medidas: a) emitir o Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, em formulário próprio, elaborado conforme Anexo V da Resolução nº 410; b) solicitar perícia técnica, a seu critério, ou quando requerida pelo consumidor ou por seu representante legal; c) – elaborar relatório de avaliação técnica, quando constatada a violação do medidor ou demais equipamentos de medição; d) efetuar a avaliação do histórico de consumo e grandezas elétricas; e e) implementar, quando julgar necessário, os seguintes procedimentos: i) medição fiscalizadora, com registros de fornecimento em memória de massa de, no mínimo, 15 (quinze) dias consecutivos; e ii) recursos visuais, tais como fotografias e vídeos.⁶⁵

Se o consumidor discordar, deve procurar primeiramente a empresa e, caso persista a divergência, a agência reguladora estadual, quando houver, ou a ouvidoria da ANEEL. Além da diferença entre a energia consumida e a faturada, a distribuidora poderá cobrar um valor referente ao custo administrativo adicional.

4.11 A nova resolução muda os critérios de acesso à tarifa social (baixa renda)?

Não. Os critérios permanecem. A nova norma apenas incorpora a Resolução nº. 407/2010, que tratava do assunto.

Terão direito à tarifa social (baixa renda) as famílias inscritas no Cadastro Único do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome que tenham renda familiar mensal per capita de até meio salário mínimo ou até três salários mínimos quando houver, entre seus membros, portador de doença ou patologia cujo tratamento necessite de equipamentos que dependam do consumo de energia. Indígenas, quilombolas e aqueles que recebem o Benefício de Prestação Continuada (BPC) também têm direito à tarifa social. Outros consumidores que usufruíam da tarifa social deixarão de ter esse direito, conforme tabela abaixo.

⁶⁵Art. 129, § 1º, da Resolução nº 414/2010

Média móvel de consumo (kwh)	Data
maior ou igual a 80	20/11/2010
maior que 68	20/03/2011
maior que 55	20/06/2011
maior que 30	20/09/2011
menor ou igual a 30	20/11/2011

4.12 O consumidor pode escolher data para pagamento de sua fatura?

Sim. O consumidor tem o direito de escolher uma entre seis datas para pagamento de sua fatura, que deve ser entregue com antecedência mínima de cinco dias úteis do prazo de vencimento no endereço da unidade consumidora ou em outro local indicado pelo consumidor.

A obrigação legal (Lei nº. 12.007/2009) de enviar ao consumidor a declaração de quitação anual de débitos foi incorporada à nova norma da ANEEL e deve ser cumprida pela distribuidora.

4.13 Como deve proceder o usuário para pagar a conta quando o município não dispõe de agente arrecadador?

A Distribuidora, nos municípios onde não haver agentes arrecadadores, deve implantar estrutura própria de arrecadação que permita aos consumidores o pagamento das faturas de energia elétrica.⁶⁶

O serviço de arrecadação deverá funcionar mensalmente, mediante a disponibilidade mínima de seis datas, compatíveis com as opções de data oferecidas para pagamento das faturas.

4.14 Qual a multa aplicável para o caso de atraso no pagamento da fatura?

No caso de atraso no pagamento da fatura da conta de luz a concessionária poderá ser cobrada multa de até 2%, atualização monetária com base na variação

⁶⁶ Art. 182, da Resolução nº 414/2010

do Índice Geral de Preços de Mercado (IGP-M) e juros de mora de 1% ao mês, calculados proporcionalmente aos dias de atraso.⁶⁷⁶⁸

A multa e os juros incidem sobre o total da fatura, excluindo-se o valor da Contribuição de Iluminação Pública (CIP), os valores relativos às contribuições ou doações de interesse social e as multas e juros de períodos anteriores.

4.15 O consumidor inadimplente pode solicitar serviços à distribuidora?

Em caso de inadimplência do consumidor, a Distribuidora pode condicionar a execução dos serviços como, por exemplo, a) de religação; b) aumento de carga; c) contratação de fornecimentos especiais; ou d) outras solicitações à regularização dos débitos eventualmente existentes, desde que decorrentes da prestação do serviço público de energia elétrica na mesma unidade consumidora.⁶⁹

A solicitação de encerramento do contrato, porém, não pode ser condicionado à quitação de tais débitos.⁷⁰

4.16 Como fica a suspensão do fornecimento nos casos de inadimplência?

Para que a empresa possa suspender o fornecimento do serviço de energia elétrica no caso de inadimplência do consumidor, é obrigatório que o usuário seja notificado de forma escrita e com entrega comprovada ou, alternativamente, pela impressão do aviso em destaque na própria fatura.⁷¹

A notificação deve ser feita com antecedência mínima de 15 dias em relação à interrupção do fornecimento.⁷²

Segundo a nova resolução, a suspensão do fornecimento só poderá ocorrer em horário comercial e só pode ser feita até 90 dias após o vencimento da fatura em

⁶⁷ Art. 38, da Resolução nº 414/2010

⁶⁸ Art. 126, da Resolução nº 414/2010

⁶⁹ Art. 128, da Resolução nº 414/2010

⁷⁰ Art. 71, da Resolução nº 414/2010

⁷¹ Art. 171, da Resolução nº 414/2010

⁷² Art. 173, I, b, da Resolução nº 414/2010

aberto, a não ser em casos de determinação judicial ou por outro motivo justificável.⁷³

4.17 Que outro motivo pode levar à suspensão do fornecimento?

Além da possibilidade da suspensão do fornecimento no caso de inadimplência, é admissível a suspensão do fornecimento no caso de se verificar deficiências técnicas ou de segurança na unidade consumidora, casos em que a notificação deve ser feita com três dias de antecedência.⁷⁴

Entretanto, quando representar risco iminente de danos a pessoas ou ao funcionamento do sistema elétrico, a suspensão deve ser imediata.

4.18 Os prazos de religação foram alterados?

Sim, o restabelecimento do fornecimento teve o tempo de atendimento reduzido. Para as unidades consumidoras situadas em zona urbana o prazo caiu de 48 para 24h. Já para as unidades rurais o prazo permanece em 48h. Em situações de urgência a religação deverá ser feita em quatro horas na área urbana e em oito horas em área rural.⁷⁵

Esses prazos começam a contar a partir da baixa do débito no sistema da distribuidora ou a partir da comunicação do pagamento ou da solicitação para religação de urgência, o que obriga o consumidor a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação.⁷⁶

4.20 Quais procedimentos devem ser adotados nos casos de faturamento incorreto?

A distribuidora deverá informar por escrito ao consumidor a descrição do ocorrido e os procedimentos a serem adotados para a compensação do

⁷³ Art. 172, § 2º da Resolução nº 414/2010

⁷⁴ Art. 171 c/c 173 I,a , da Resolução nº 414/2010

⁷⁵ Art. 176, da Resolução nº 414/2010

⁷⁶ Art. 176 § 2º , da Resolução nº 414/2010

faturamento. Os valores deverão ser compensados tanto em favor do consumidor quanto da distribuidora, de acordo com a situação. No caso de compensação em favor do consumidor, a distribuidora deve providenciar a devolução da diferença cobrada a mais. O valor deve ser o dobro do que foi pago em excesso, salvo na hipótese de engano justificável, acrescido dos encargos incidentes .

4.21 A nova resolução mudou os prazos de ressarcimento de danos elétricos?

Não, a Resolução não alterou os prazos, apenas incorporou as Resoluções nº. 61/2004 e nº. 360/2009, que tratavam do assunto. A partir da solicitação do ressarcimento, a distribuidora tem até 10 dias para vistoria do equipamento.⁷⁷ Após a vistoria, possui outros 15 dias para informar ao consumidor o resultado do seu pedido.⁷⁸

No caso de o pedido ser procedente, a empresa terá até 20 dias para efetuar o ressarcimento, por meio de moeda corrente, ou para providenciar o conserto ou substituição do aparelho danificado.⁷⁹

Se o equipamento danificado for, por exemplo geladeira, ou qualquer outro que acondicione alimentos perecíveis a vistoria deverá ser realizada um dia útil a partir do pedido.⁸⁰

A solicitação de ressarcimento pode ser feita por telefone, pessoalmente nas agências de atendimento ou por outros canais oferecidos pela distribuidora.⁸¹

4.22 Quais as consequências jurídicas no caso de a distribuidora descumprir os prazos para e padrões de atendimento comercial?

Constatado o descumprimento dos prazos fixados no regulamento a Distribuidora será obrigada a calcular e efetuar crédito ao consumidor na fatura subsequente à apuração, de acordo com uma fórmula estabelecida.⁸²

⁷⁷ Art. 206, I, da Resolução nº 414/2010

⁷⁸ Art. 207 da Resolução nº 414/2010

⁷⁹ Art. 208 da Resolução nº 414/2010

⁸⁰ Art. 206, § 2º, da Resolução nº 414/2010

⁸¹ Art. 204, § 1º, da Resolução nº 414/2010

⁸² Art. 151, da Resolução nº 414/2010

Quando ocorrer violação padrão de atendimento comercial no mês ou, ainda, em caso de reincidência de infração do mesmo padrão comercial, deve ser considerada a soma dos créditos calculados para cada infração individual no período de apuração.⁸³

No entanto, o crédito não será devido ao consumidor quando o descumprimento for motivado por caso fortuito, força maior ou pela existência de situação de calamidade pública decretada por órgão competente. Esses casos devem ser comprovados à área de fiscalização da ANEEL.

4.23 A distribuidora deve avisar quando vai interromper o fornecimento de uma unidade consumidora para executar serviços de manutenção na rede?

Sim, a distribuidora deverá avisar a todos os consumidores da área afetada sobre a ocorrência de interrupções programadas.⁸⁴

O aviso deve conter a data e o horário de início ou término da interrupção, o que pode ser feito por documento escrito personalizado com antecedência mínima de 72 horas ou por anúncio em meios de comunicação de massa. Nas unidades consumidoras onde residam usuários de equipamentos elétricos vitais à preservação da vida, o aviso deverá ser, obrigatoriamente, personalizado e por escrito, com antecedência mínima de cinco dias, desde que a informação sobre essa condição especial tenha sido previamente cadastrada junto à distribuidora.

4.24 Houve mudança em relação às obras de responsabilidade da distribuidora?

Sim, o regulamento mantém a obrigação da distribuidora de atender gratuitamente à solicitação de unidade consumidora, localizada em propriedade ainda não atendida, desde que a carga a ser instalada seja de até 50 quilowatts (kW), enquadrada no Grupo B (baixa tensão) e resguardadas as características da tensão de fornecimento.⁸⁵

⁸³ Art. 151, § 1º, da Resolução nº 414/2010

⁸⁴ Art. 171, da Resolução nº 414/2010

⁸⁵ Art. 50, da Resolução nº 414/2010

Para as solicitações de aumento de carga desse mesmo tipo de unidade consumidora, desde que a carga instalada após a ampliação não ultrapasse 50 kW e sem necessidade de acréscimo de fase da rede em tensão igual ou superior a 2,3 quilowatts (kV).⁸⁶

4.25 Qual a implicação caso seja necessária extensão de rede?

A distribuidora terá um prazo de 30 dias, contados da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos necessários ao atendimento da solicitação, informando ao solicitante, por escrito, o prazo e as condições para a conclusão das obras. Após o recebimento das informações referentes à execução das obras, o interessado terá um prazo de 30 dias para se manifestar a respeito dos prazos e condições propostas. Aceitas as condições propostas pela distribuidora e satisfeitas, pelo interessado, as condições estabelecidas na legislação aplicável, a distribuidora terá o prazo máximo de 45 dias para iniciar as obras. Vale ressaltar, entretanto, que o prazo para conclusão das obras deve ser informado pela distribuidora, após elaboração e análise dos estudos, orçamentos e projetos necessários ao atendimento da solicitação.

⁸⁶ Art. 41, da Resolução nº 414/2010

5. JURISPRUDÊNCIA

Desde o estabelecimento do Novo Modelo do Setor Elétrico nota-se que o Direito do Usuário de Energia Elétrica sofreu diversas mudanças. Segundo estudo realizado por Carlos Suplicy de F. Forbes e Desire Tamberlini C. Pajola o Poder Judiciário, por vezes, é acionado a dirimir conflitos relacionados ao serviço em casos concretos, *in verbis*:⁸⁷

Desde o estabelecimento do Novo Modelo do Setor Elétrico, verifica-se que o Direito da Energia no Brasil passou – e passará – por uma série de aprimoramento do adequado tratamento aos agentes que atuam no setor elétrico, aí incluídos seus direitos e obrigações, a relação entre eles e/ou perante o Poder Concedente ou seus delegatários.

Nesse sentido, e com vistas a garantir a adequada aplicação da norma ao caso concreto, e a preservar os princípios constitucionais, dentre outros, é que o Poder Judiciário brasileiro tem sido acionado para dirimir conflitos relacionados ao setor elétrico e “a sua regulamentação (ou regulação) aplicável, envolvendo interpretação, aplicação, adequação e efetivação.

Nesse aspecto, busca-se no presente capítulo fazer um estudo acerca dessas mudanças. Assim, pretendem-se reunir decisões importantes que envolvem o Usuário de Energia Elétrica, especialmente os seguintes temas: **i)** a suspensão do fornecimento, **ii)** tarifa, **iii)** medição, **iv)** cobrança indevida, **v)** ressarcimento por danos elétricos.

Importante esclarecer que o presente Capítulo não irá esgotar o tema, mas somente traçar um panorama do Direito do Usuário de maneira que se pretende esgotar o tema, mas somente dicorrer sobre alguns pontos que se tenende relevante dentro do direito dos usuários de energia elétrica.

5.1 SUSPENSÃO/INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

A questão envolvendo a suspensão do fornecimento de energia elétrica é um dos temas mais sensíveis dentro do Direito do Usuário de Energia Elétrica, isto porque o serviço de energia elétrica é serviço essencial.

⁸⁷ FORBER, Carlos Suplicy de Figueiredo e PAJOLA, Desire Tamberlini Campiotti. **O Poder Judiciário e o Direito da Energia Elétrica principais decisões**. Revista do Direito da Energia. n° 10, dez. 2010. Pag. 77.

Não obstante a possibilidade de interrupção do serviço conforme autorizar o Art. 6º, §3º, II da Lei 8.987/95⁸⁸, os tribunais brasileiros já assentaram que essa não é prerrogativa incondicional do fornecedor. Portanto, alguns pressupostos devem ser observados.

Em se tratando de serviço público essencial⁸⁹, o corte não é admitido quando prejudique o interesse público, *in verbis*.

EMENTA⁹⁰

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL. OFENSA AO ART. 535 DO CPC NÃO CONFIGURADA. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO DEMONSTRADA. **FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA DESTINADA A SERVIÇOS ESSENCIAIS. INTERRUÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. INTERESSE PÚBLICO PREVALENTE.**

1. A solução integral da controvérsia, com fundamentos suficientes, não caracteriza ofensa ao art. 535 do CPC.

2. A divergência jurisprudencial deve ser comprovada, cabendo a quem recorre demonstrar as circunstâncias que identificam ou assemelham os casos confrontados, com indicação da similitude fática e jurídica entre eles. Indispensável a transcrição de trechos do relatório e do voto dos acórdãos recorrido e paradigma, realizando-se o cotejo analítico entre ambos, com o intuito de bem caracterizar a interpretação legal divergente. O desrespeito a esses requisitos legais e regimentais (art. 541, parágrafo único, do CPC e art. 255 do RI/STJ) impede o conhecimento do Recurso Especial, com base na alínea "c" do inciso III do art. 105 da Constituição Federal.

3. As Turmas de Direito Público do STJ têm entendido que, quando o devedor for ente público, não poderá ser realizado o corte de energia indiscriminadamente em nome da preservação do próprio interesse coletivo, sob pena de atingir a prestação de serviços públicos essenciais, tais como hospitais, centros de saúde, creches, escolas e iluminação pública.

4. Agravo Regimental não provido.

EMENTA⁹¹

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL EM MANDADO DE SEGURANÇA. ALEGADA VIOLAÇÃO DO ART. 6º, § 3º, II, DA LEI 8.987/94. FALTA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULAS 282 E 356 DO STF. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. HOSPITAL. INTERRUÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. TUTELA DO INTERESSE PÚBLICO MAIOR. PRECEDENTE.

⁸⁸ Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

(...)

3o Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

(...)

II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

⁸⁹ Art. 11 da Resolução nº 414/2010

⁹⁰ STJ - AgRg no Ag 1329795 / CE. Relator: Ministro HERMAN BENJAMIN. Órgão julgador: SEGUNDA TURMA. DJe 03/02/2011

⁹¹ STJ - REsp 621435 / SP. Relator: Ministra DENISE ARRUDA. Órgão Julgador: PRIMEIRA TURMA. DJ 19/10/2006 p. 240

1. Não se conhece da suposta violação do art. 6º, § 3º, II, da Lei 8.987/95, por falta de prequestionamento. Aplicação das Súmulas 282 e 356 do STF.
2. É lícito à concessionária interromper o fornecimento de energia elétrica se, após aviso prévio, o consumidor permanecer inadimplente (Lei 8.987/95, art. 6º, § 3º, II). Essa orientação, contudo, não se aplica na hipótese dos autos, porque a recorrente pretende suspender o fornecimento de energia elétrica de hospital, ou seja, unidade prestadora de serviço essencial de saúde.
3. A recorrida – de acordo com o Estatuto Social – não possui fins lucrativos e não concede remuneração, vantagens ou benefícios de qualquer forma ou título a seus diretores, conselheiros e instituidores (art. 3º); toda a renda, recursos (inclusive públicos) e eventuais resultados operacionais acumulados são aplicados na manutenção e desenvolvimento dos objetivos institucionais (art. 4º), inclusive no atendimento gratuito de pacientes (art. 5º).
4. **A interrupção do fornecimento de energia, caso efetivada, implicaria sobrepor, na cadeia de valores tutelados pelo ordenamento jurídico, o contrato de concessão à vida humana e à integridade física dos pacientes.**
5. **O interesse coletivo que autoriza a solução de continuidade do serviço deve ser relativizado em favor do interesse público maior: a proteção da vida.**
6. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, desprovido.

Ainda dentro desse panorama, a jurisprudência possui julgados que demonstram ser possível a suspensão do fornecimento de energia para o caso de inadimplência conforme ementa, *in verbis*:

EMENTA⁹²

ADMINISTRATIVO. SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. HOSPITAL PARTICULAR INADIMPLENTE. CORTE NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. POSSIBILIDADE. DANO MORAL INEXISTENTE.

1. De acordo com a jurisprudência da Primeira Seção não se admite a suspensão do fornecimento de energia elétrica em hospitais inadimplentes, diante da supremacia do interesse da coletividade (EREsp 845.982/RJ, Rel. Ministro Luiz Fux, julgado em 24/06/2009, DJe 03/08/2009).
2. Hipótese diversa nestes autos em que se cuida de inadimplência de hospital particular, o qual funciona como empresa, com a finalidade de auferir lucros, embutindo nos preços cobrados o valor de seus custos, inclusive de energia elétrica.
3. Indenização por dano moral indevida porque o corte no fornecimento do serviço foi precedido de todas as cautelas legais, restabelecendo-se o fornecimento após, mesmo com a inadimplência de elevado valor.
4. Recurso especial conhecido e provido. (grifo nosso)

Em se tratando de inadimplemento por consumidor particular, em regra a suspensão do serviço é admitida desde que respeitadas critérios objetivos, tais como:

⁹²RESP 771853. Relator Ministra ELIANA CALMON. Órgão Julgador: SEGUNDA TURMA. DJe 10/02/2010.

i) a comunicação prévia; ii) o débito a justificar a suspensão do fornecimento deverá ser recente, ou seja, não superior a 90 dias.

EMENTA⁹³

AGRAVO REGIMENTAL - RECURSO ESPECIAL - **ENERGIA ELÉTRICA - CORTE DO SERVIÇO - DÉBITO PRETÉRITO - IMPOSSIBILIDADE - SÚMULA 83/STJ - DECISÃO AGRAVADA MANTIDA - IMPROVIMENTO.**

I. O Superior Tribunal de Justiça entende que o corte de serviços essenciais, como água e energia elétrica, pressupõe o inadimplemento de conta regular, relativa ao mês do consumo, **sendo inviável, pois, a suspensão do abastecimento em razão de débitos antigos.** Incidência da Súmula/STJ 83.

II. O agravo não trouxe nenhum argumento novo capaz de modificar a conclusão alvitrada, a qual se mantém por seus próprios fundamentos.

III. Agravo Regimental improvido. (grifo nosso)

EMENTA⁹⁴

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA QUESTIONAMENTO SOBRE O VALOR FATURADO POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO DE SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA EM CASO DE DÉBITOS RECENTES PRECEDENTES DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA RESOLUÇÃO ANEEL Nº 414/10 IMPOSSIBILIDADE DE PROMOVER O CORTE EM RELAÇÃO A DÉBITOS DE CONSUMO PASSADO, APURADOS EM TOI PADÉCIMIENTO MORAL INEXISTENTE. - Recursos desprovidos. (grifo nosso)

Outra questão polêmica envolvendo a suspensão no fornecimento de energia elétrica se refere ao corte em domicílio onde vive pessoa sob os cuidados médicos.

EMENTA⁹⁵

CORTE NO FORNECIMENTO - CONTAS DE ENERGIA ELÉTRICA EM ATRASO - NECESSIDADE DE APARELHO ELÉTRICO ININTERRUPTO PARA SOBREVIVÊNCIA DE ENFERMA - VIDA HUMANA - BEM MAIOR DO QUE A FALTA DE CONTRAPRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

1. Apesar de não ter havido o pagamento de contas de energia elétrica, não se revela razoável o corte no fornecimento do serviço, quando demonstrada, no caso em análise, a necessidade de funcionamento ininterrupto de aparelho, usado por paciente portador de Descompensação do Quadro Respiratório.

2. É indiscutível que não se constitui bom exemplo permitir a utilização de um serviço sem a devida contraprestação, contudo está em jogo o direito à vida, previsto constitucionalmente.

3. Ademais, a empresa fornecedora do serviço poderá se valer das vias apropriadas para cobrar as taxas em atraso.

4. Recurso improvido.

⁹³ STJ - AgRg no REsp 1032256 / SP. Relator Ministro SIDNEI BENETI. Órgão julgador: TERCEIRA TURMA. DJe 21/02/2011.

⁹⁴ TJSP - APC 9188135-28.2009.8.26.0000 - Relator(a): Edgard Rosa - Órgão julgador: 36ª Câmara de Direito Privado - Comarca: Diadema Data de registro: 02/02/2012

⁹⁵ TJDF - APC 2001.01.1.048060-3, Relator ADELITH DE CARVALHO LOPES, 2ª Turma Cível, julgado em 08/09/2003, DJ 15/10/2003 p. 35

Em caso de suspensão irregular do serviço a Concessionária de distribuição deverá ser responsabilizada por danos morais:

EMENTA⁹⁶

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA - APURAÇÃO DE FRAUDE NO CONSUMO, COM EFETIVO CORTE DO FORNECIMENTO - CONSUMIDOR QUE DISCORDA DO PROCEDIMENTO ADOTADO - POSSIBILIDADE DE EFETIVO CONTROLE JUDICIAL DA LEGALIDADE DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO, NOS TERMOS DA LEI DAS CONCESSÕES E DO REGULAMENTO BAIXADO PELA ANEEL - NECESSIDADE DE OBSERVÂNCIA DO DEVIDO PROCESSO LEGAL, PARA A APURAÇÃO DA DÍVIDA, COM EFETIVO DIREITO DE DEFESA - TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE FIRMADO DE MODO UNILATERAL PELA RÉ E, IMPUGNADO, NÃO CONSTITUI PROVA SUFICIENTE DA OCORRÊNCIA DE FRAUDE NO MEDIDOR - INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS APURADOS POR SUPOSTA FRAUDE NÃO DEMONSTRADA EM JUÍZO - IMPOSSIBILIDADE DE CORTE NO FORNECIMENTO EM RAZÃO DE DÉBITOS INEXIGÍVEIS - DANO MORAL RESULTANTE DO CORTE INDEVIDO, PELO ABALO CAUSADO AO CONCEITO DA AUTORA PERANTE SUA CLIENTELA - AÇÃO PROCEDENTE SUCUMBÊNCIA DA RÉ. - Recurso provido.

Mais um ponto importante quanto a suspensão do fornecimento se refere ao corte em razão da falta de estrutura do ponto de entrega do serviço. Neste caso, a Concessionária Distribuidora não poderá ser responsabilizada pela suspensão do serviço.

CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. INTERRUÇÃO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA. CEB DISTRIBUIÇÃO S/A. DANOS MATERIAIS. NEXO DE CAUSALIDADE NÃO DEMONSTRADO. PREJUÍZO NÃO COMPROVADO. ÔNUS PROBATÓRIO DA AUTORA. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO.

1. A CEB Distribuição S/A, na qualidade de empresa pública e prestadora de serviço público, responde objetivamente pelos danos que cause a terceiros, consoante disposto no art. 37, §6º, da CF, excluindo-se, conseqüentemente, a análise da culpa dos seus agentes.
2. Assim, para que exista a obrigação de indenizar, torna-se necessária a presença de três requisitos, a saber: falha no serviço, evento danoso e nexo de causalidade.
3. Não restando comprovado o nexo de causalidade entre a aquisição de novos equipamentos de informática com a falha na prestação do fornecimento de energia elétrica e nem demonstrados os prejuízos ou lucros cessantes advindos do evento (sequer especificados), impõe-se a improcedência do pedido de reparação de danos.
4. Recurso não provido.

⁹⁶ TJSP – APC 9092794-43.2007.8.26.0000 – Relator: Edgard Rosa - Órgão julgador: 30ª Câmara de Direito Privado. Órgão julgador: 30ª Câmara de Direito Privado. Data de registro: 28/10/2010

Das jurisprudências colacionadas percebe-se que o é direito das concessionária de distribuição promover a suspensão do fornecimento em hipótese de inadimplemento com menos de 90 dias e desde que haja notificação prévia, sendo ilegal a interrupção do serviço em casos em que afete o interesse público.

5.2 TARIFA – CLASSIFICAÇÃO DO USUÁRIO

Outra questão sensível que envolve o usuário de energia se refere ao seu enquadramento, isto porque a sua classificação repercute diretamente na tarifa.

Conforme visto no item 4.2, é obrigação da concessionária de distribuição classificar o usuário, sendo que por vezes o ele é classificado e tarifado indevidamente, necessitando se socorrer ao Poder Judiciário para conseguir alterar sua classificação:

EMENTA⁹⁷

ADMINISTRATIVO – ENERGIA ELÉTRICA – UNIDADE CONSUMIDORA RURAL – TARIFA ESPECIAL – CRITÉRIO DE CLASSIFICAÇÃO – LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA E DESTINAÇÃO ECONÔMICA – ART. 16 DO DECRETO 62.724/1968.

1. Hipótese em que a CELESC pleiteia o afastamento do benefício tarifário à recorrida, sob os argumentos de que a empresa 1) não se localiza em área rural; e 2) não pratica a transformação e/ou beneficiamento de produtos oriundos de sua propriedade.
2. O § 1º do art. 16 do Decreto 62.724/1968 permite expressamente que empresas localizadas em área urbana podem se beneficiar da tarifa de consumidor rural, desde que atendidas as demais exigências. Precedente do STJ.
3. O Decreto 62.724/1968 adotou como critério-mor, para fins de classificação do consumidor de energia elétrica, a destinação econômica das atividades desenvolvidas, que na hipótese em apreço, visa a promover, incentivar e desonerar a agropecuária.
4. A atividade desenvolvida pela empresa ora recorrida (fabricação de produtos de laticínio) enquadra-se como unidade consumidora rural, conforme dispõe o art. 16, § 1º, II, "b", e § 2º, do Decreto 62.724/1968.
5. Recurso especial não provido.

EMENTA⁹⁸

ADMINISTRATIVO. ENERGIA ELÉTRICA. TARIFA. PORTARIAS DNAEE. DECRETO 41.019/1957. ART. 535 DO CPC. VIOLAÇÃO. NÃO-OCORRÊNCIA. PERÍCIA. DESNECESSIDADE. DISTINÇÃO ENTRE CONSUMIDORES DE CLASSES DISTINTAS. LEGALIDADE.

1. Hipótese em que a recorrente impugna a Portaria DNAEE 27/1987, que majorou a tarifa concernente a consumidores industriais em percentual superior àqueles relativos aos demais adquirentes de eletricidade.

97 STJ - REsp 1095827 / SC. Relator: Ministra ELIANA CALMON. Órgão Julgador: SEGUNDA TURMA. DJe 03/09/2009

98 STJ - REsp 1263562 / DF. Relator Ministro HERMAN BENJAMIN. Órgão Julgador: SEGUNDA TURMA. DJe 19/09/2011.

Argumenta que isso seria antiisonômico, à luz dos arts. 164, III, e 177, § 2º, do Decreto 41.019/1957, que não permitiriam diferenciação entre usuários classificados num mesmo grupo ou subgrupo cujo critério seja o nível de tensão.

2. A solução integral da controvérsia, com fundamento suficiente, não caracteriza ofensa ao art. 535 do CPC.

3. A tese da recorrente depende exclusivamente da interpretação do Decreto 41.019/1957, que define os critérios para a tarifação da energia elétrica. A prova pericial seria inútil, pois a matéria é estritamente de direito. Inexiste, portanto, ofensa ao art. 420 do CPC.

4. A discriminação tarifária entre consumidores conforme sua classificação (residencial, industrial, comercial, rural etc.) é expressamente prevista pelos arts. 164, III, e 177, § 2º, do Decreto 41.019/1957. O que se veda é a diferenciação de consumidores dentro da mesma classe que utilizem o serviço em condições similares.

5. Assim, por exemplo, dois industriais devem ser tarifados de forma igual, desde que em condições semelhantes de fornecimento e utilização do serviço. O industrial, entretanto, não pode exigir a tarifa aplicável ao residencial ou comercial, ainda que o padrão de consumo (nível de tensão) seja idêntico.

6. Recurso Especial não provido.

EMENTA⁹⁹

ENERGIA ELÉTRICA. CLASSIFICAÇÃO TARIFÁRIA. INDUSTRIAL RURAL. ATIVIDADE AGROINDUSTRIAL. REQUISITOS. PROVA. PRESCRIÇÃO. REPETIÇÃO EM DOBRO. JUROS.

1. A unidade consumidora que explora atividade rural de transformação ou beneficiamento de produtos agropecuários tem direito à classificação na modalidade tarifária rural, desde que a potência disponibilizada seja de até 112,5 kVA. Art. 20, inciso IV, c, da Res. 456/2000, e do art. 5º, § 4º, inciso IV da Res.n.º 414/2010.

2. Ao tempo da vigência das Portarias n.º 222/1987 e 466/1997 do DNAEE, o interessado no fornecimento de energia deveria informar à concessionária a natureza da atividade a ser desenvolvida e a finalidade da energia para fins de classificação tarifária. Na falta destas informações não teria direito à devolução de quaisquer diferenças pagas a maior.

3. Em caso de erro no enquadramento tarifário, tem direito o usuário à repetição das tarifas pagas a maior nos últimos cinco anos a contar do ajuizamento da ação. Art. 27 do CDC. Hipótese, contudo, em que há erro justificável da concessionária, não sendo cabível a repetição em dobro.

4. Não responde a atual concessionária, pela classificação equivocada da unidade consumidora realizada pela antiga prestadora do serviço.

5. A Resolução n.º 456/2000 fixou o prazo (I) de noventa dias às concessionárias para adequar os contratos de adesão das unidades consumidoras já ligadas à rede de fornecimento de energia elétrica às novas regras e (II) de cento e oitenta dias para classificar, se pertinente, as unidades consumidoras localizadas em zona rural na categoria rural. Art. 123, incisos V e VIII.

6. Na ação de repetição de valores pagos a maior em faturas de energia elétrica, os juros de mora são de 12% ao ano e incidem a contar da constituição em mora (citação). Artigos 406 do Código Civil e 219 do Código de Processo Civil.

Recursos providos em parte.

Da jurisprudências exposta, conclui-se que a classificação do usuário depende essencialmente da função primária que desempenha, sendo possível obter

⁹⁹ TJRS - Apelação Cível Nº 70045166642, Vigésima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Maria Isabel de Azevedo Souza, Julgado em 10/11/2011

a reclassificação em caso de erro, sendo admissível se socorrer ao poder judiciário para efetivar a correção caso não seja feita espontaneamente pela empresa distribuidora, além de repetição de indébito.

5.3 MEDIÇÃO E COBRANÇA IRREGULARES

Como em qualquer tipo de serviço, por vezes, a empresa se equivoca na cobrança pelo serviço. Nem sempre a empresa está disposta a corrigir seu erro pela via administrativa. Dentro desse contexto, são inúmeros os precedentes tanto a favor quanto contrários aos consumidores no que se refere a erro na medição e cobrança indevida que, a depender a situação fática posta ao juízo, caracterizará ou não danos morais.

EMENTA¹⁰⁰

FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. ATRASO NO PAGAMENTO DA CONTA. AVISO DE DÉBITO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DANO MORAL.

1 - Se houve atraso no pagamento da conta de luz, legítimo o procedimento da companhia de eletricidade expedindo aviso ao consumidor, comunicando a existência do débito.

2 - Se o consumidor paga a conta de luz com atraso e depois, por negligência, paga-a novamente, e o valor que pagou é compensado em conta futura, inviável seja-lhe devolvido em dobro o que pagou, eis que houve compensação. E cobrança indevida, mas de boa-fé, não enseja devolução em dobro.

3 -- **Simplem aborrecimentos**, em situações corriqueiras do dia-a-dia, que todos estão sujeitos, que não causa dor íntima, com padecimento psicológico intenso, **não enseja reparação a título de danos morais**, sobretudo porque o Direito, como meio de "realização de convivência ordenada", não pode servir para tornar insuportável a vida em sociedade.

4 - Apelo da ré provido. Recurso adesivo prejudicado. (grifo nosso)

EMENTA¹⁰¹

JUIZADOS ESPECIAIS DA FAZENDA PÚBLICA. CONSUMIDOR. INTERRUPTÃO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. MEDIÇÃO EQUIVOCADA DO CONSUMO. COBRANÇA INDEVIDA. FALHA DO SERVIÇO. DANO MORAL, NA HIPÓTESE, CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.

1. É objetiva a responsabilidade do fornecedor pela falha do serviço que presta no mercado de consumo, a teor do que dispõe o art. 14, §1º, da Lei n. 8.078/90.

2. Se é incontroverso que a distribuidora instalou medidor do consumo de energia elétrica com leitura prévia de 3.202 KWh, gerando fatura cujo pagamento foi, assim, inviabilizado, a interrupção do fornecimento, não obstante a alegação da inércia do consumidor em procurar a CEB para

¹⁰⁰TJDFT – APC 1998.01.1.0314954, Relator JAIR SOARES, 4ª Turma Cível, julgado em 10/04/2000, DJ 21/06/2000 p. 36

¹⁰¹20100112153268ACJ, Relator SANDRA REVES VASQUES TONUSSI, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, julgado em 10/05/2011, DJ 20/05/2011 p. 230

resolver o problema, é indevida, e impõe ao fornecedor o dever de indenizar.

3. Na hipótese, o corte no fornecimento de energia elétrica durante vinte e dois dias, motivado pela falta de pagamento do valor cobrado equivocadamente, revela um quadro fático com habilidade de atingir a dignidade do consumidor, configurado, assim, o dano moral.

4. Se foram devidamente observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade que informam a fixação da indenização do dano moral, a respectiva condenação em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) merece ser confirmada.

5. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. A súmula de julgamento servirá de acórdão, a teor do que dispõem os arts. 27 da Lei n. 12.153/09 e 46 da Lei n. 9.099/95. Condenada a Recorrente ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% (dez) do valor da condenação.

Pode-se citar outro exemplo no que se refere ao aumento repentino de consumo em que após inspeção não se constatou erro na medição, sendo lícita a cobrança pela concessionária:

EMENTA¹⁰²

CIVIL - AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO - ENERGIA ELÉTRICA - **CONSUMO ACIMA DA MÉDIA - REGULARIDADE DA MEDIÇÃO E DAS LEITURAS - VALIDADE DO DÉBITO COBRADO - PEDIDO JULGADO IMPROCEDENTE - SENTENÇA MANTIDA.**

1. Os atos da empresa estatal fornecedora de energia elétrica, no exercício da função administrativa, configuram atos administrativos e, portanto, gozam de presunção de veracidade e legitimidade.

2. Realizadas vistorias visando aferir eventuais anormalidades ou equívoco no valor de consumo apurado, e constatada a regularidade dos equipamentos de medição e da leitura, válida é a cobrança de valor acima da média habitual de consumo, devendo ser confirmada a r. sentença que julga improcedente o pedido de declaração de inexistência de débito.

3. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. (grifo nosso)

Já no caso de cobrança irregular cabe ao usuário demonstrar a irregularidade, salvo inversão do ônus da prova, quando caberá a concessionária provar a licitude da cobrança. Uma vez verificada a irregularidade e efetuado o pagamento a maior, é dever a Distribuidora restituir o valor pago em dobro:

EMENTA¹⁰³

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PÚBLICO NÃO ESPECIFICADO. ENQUADRAMENTO TARIFÁRIO. PRESCRIÇÃO QUINQUENAL INOCORRENTE. DEVER DE INFORMAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA IMPOSITIVO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE

¹⁰² TJDFT – APC 2007.01.1.149879-9, Relator HUMBERTO ADJUTO ULHÔA, 3ª Turma Cível, julgado em 01/12/2011, DJ 06/12/2011 p. 101

¹⁰³ TJRS - Apelação Cível Nº 70035775519, Vigésima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Niwton Carpes da Silva, Julgado em 15/12/2011

EM DOBRO. JUROS MORATÓRIOS A CONTAR DA CITAÇÃO. MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA. DESCABIMENTO. Trata-se de ação julgada procedente na origem através da qual a parte autora objetiva a declaração de cobrança indevida gerada por classificação tarifária errônea em consumo de energia elétrica e repetição do indébito, em dobro, do valor que lhe foi cobrado indevidamente. O prazo prescricional da vexata quaestio é regido pelo prazo constante no artigo 76, inciso II, da Resolução nº 456/2000 da ANEEL. Inaplicabilidade do disposto no art. 206, §3º, inc. IV, do Código Civil. Prescrição quinquenal inócurre. É dever legal da concessionária de serviço público prestar as devidas informações para o usuário concernentes à opção tarifária mais vantajosa à sua estrutura. Artigos 5º e 18, §1º, da Resolução nº 456/2000 da ANEEL. Cabível a restituição dos valores indevidamente pagos a maior pela parte autora, porquanto não lhe foi oferecido o enquadramento tarifário mais vantajoso. Inteligência do artigo 78, §4º, da Resolução nº 456/2000 da ANEEL. O termo a quo para a incidência dos juros de mora é a citação, nos termos do que dispõe o art. 219 do CPC. A verba honorária arbitrada singularmente está adequada aos pressupostos elencados no art. 20, §3º do CPC, ou seja, o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço e, principalmente, a natureza e importância da causa. DUPLA APELAÇÃO. APELAÇÕES DESPROVIDAS.

EMENTA¹⁰⁴

PROCESSO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO. COMPANHIA ENERGÉTICA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. COBRANÇA EXORBITANTE. ERRO GROSSEIRO. REPETIÇÃO EM DOBRO. ARTIGO 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. CONDENAÇÃO DE RIGOR. HONORÁRIOS. REDUÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. SENTENÇA MANTIDA. 1. Não se mostra razoável a atitude da prestadora, quando realiza a leitura de fornecimento de energia elétrica, para uso residencial, pela média de consumo, fazendo-o em valor três vezes superior àquele deparado no histórico do consumidor. 2. Da maneira com que se pautou, embora culposamente, deu origem a erro grosseiro. 3. Assim, independente de má-fé ou de atribuir-se a desídia à recorrente, a devolução em dobro daquilo que foi cobrado, sem pertinência, é medida que se impõe. 4. No que pertine à verba honorária, confirma-se, nesta sede, a sua razoabilidade. 5. Recurso improvido.

Os precedente citados refletem as principais questões envolvendo cobranças irregulares, sendo cristalina a possibilidade de repetição de indébito no caso de cobrança indevida, em dobro, sendo que em algumas hipótese em que cumulativamente a cobrança irregular houve interrupção do fornecimento por culpa da concessionária também serão devidos danos morais. Por outro lado, não havendo demonstração de irregularidade na cobrança o consumidor deverá efetuar o pagamento integral acrescidos de juros e multa.

5.4 DOS PROCEDIMENTOS IRREGULARES

¹⁰⁴ TJDF – APC 2001.01.1087574-0, Relator SILVÂNIO BARBOSA DOS SANTOS, 2ª Turma Cível, julgado em 01/09/2003, DJ 22/10/2003 p. 44

O consumidor por vezes atua de maneira irregular, ou seja, promove a ligação clandestina e frauda o consumo de energia elétrica. Em situação como essa, é lícito a concessionária promover a cobrança através de apuração de valores consumidos:

EMENTA¹⁰⁵

AÇÃO DE DESCONSTITUIÇÃO DE DÉBITO. ENERGIA ELÉTRICA. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS. FISCALIZAÇÃO DE ROTINA NO RELÓGIO MEDIDOR CONSTATANDO "DESVIO DE ENERGIA" POR INTERMÉDIO DE MANIPULAÇÃO NO RAMAL DE ENTRADA E FASE "R". INEXISTÊNCIA DE ILEGALIDADE NO PROCEDIMENTO DE RECUPERAÇÃO DE CONSUMO. IMPOSSIBILIDADE DE CORTE DO FORNECIMENTO DE ENERGIA RELATIVAMENTE A DÉBITOS ANTIGOS.

1. Não se tratando de irregularidade no medidor, mas sim de "desvio" de energia em uma das fases, não há como desconstituir o débito decorrente de recuperação de consumo.

2. O cálculo foi corretamente realizado, com base no art. 130, inciso III, da Resolução n. 414/2010 da ANEEL, que dispõe como critério para determinação do consumo, no período irregular: "a aplicação da média dos 3 (três) maiores valores disponíveis de consumo mensal de energia elétrica, proporcionalizados em 30 dias, e de demanda de potências ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição regular, imediatamente anteriores ao início da irregularidade".

3. Descabe, no entanto, a suspensão do fornecimento de energia elétrica por concessionária distribuidora motivado por inadimplência do consumidor, pertinente a consumos pretéritos, mormente em se tratando de recuperação de consumo.

4. Devendo ser a sentença confirmada quanto à manutenção da antecipação de tutela de abstenção de inscrição do nome da autora em órgãos restritivos de crédito, porém somente até o trânsito em julgado.

Recurso parcialmente provido.

EMENTA¹⁰⁶

ANULATÓRIA. MEDIDOR DE CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA. VIOLAÇÃO DE LACRES. TRAVAMENTO DE DISCO. ADULTERAÇÃO. PROVA PERICIAL. COMPROVAÇÃO. REVISÃO DE CONSUMO. ARTIGO 72 DA RESOLUÇÃO 456/2000 - ANEEL. RECURSO ADESIVO. HONORÁRIOS. ARTIGO 20, § 3º DO CPC. INAPLICABILIDADE. 1. As provas carreadas aos autos demonstram de modo inequívoco que houve adulteração do medidor de consumo, conforme se infere da seguinte resposta do Sr. Perito quando questionado sobre a presença de sinais de violação interna e externa do equipamento, in verbis: "Sim. Pela falta de lacres e de um parafuso da tampa de vidro (fotos nº 2 e nº 5), pelo disco estar travado, pelo registrador estar fora de sincronismo, por arranhões internos que sugerem a possibilidade de manipulação interna, além disso verificou-se a presença de limalha de ferro no interior do medidor. Também verificou-se que a base do medidor encontrava-se trincada (foto nº 7) e seu mancal adulterado (foto nº 6)" (sic., fls. 194/195). 1.1 Trata-se de fato objetivo: o medidor de consumo foi adulterado e a Apelante, sem dúvida alguma, é responsável pela segurança e manutenção adequada do medidor. 2. Há que se reconhecer a correção da metodologia utilizada pela apelada para aferir a diferença no consumo de energia, pois, na hipótese

¹⁰⁵ TJRS - Recurso Cível Nº 71003315710, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Ricardo Torres Hermann, Julgado em 06/12/2011

¹⁰⁶ 20040111029850APC, Relator JOÃO EGMONT, 3ª Turma Cível, julgado em 02/05/2007, DJ 14/08/2007 p. 108

dos autos o faturamento inferior ocorreu em razão de um procedimento irregular, cuja responsabilidade é da apelante, de modo que para a estimação do consumo devem ser seguidos os parâmetros ditados pelo artigo 72 da Resolução 456/2000 - ANEEL. 4. A sentença hostilizada julgou improcedentes os pedidos formulados na ação anulatória e na cautelar, ou seja, não impôs qualquer condenação a autora, razão pela qual devem ser observados os parâmetros preconizados pelo artigo 20, § 4º do CPC para a fixação da verba honorária. 5. Apelação e recurso adesivo improvidos.

EMENTA¹⁰⁷

MONITÓRIA. CEB. ENERGIA ELÉTRICA. FATURAS INADIMPLIDAS. SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO. RELIGAÇÃO POR CONTA DO USUÁRIO. FRUIÇÃO DO SERVIÇO GRATUITAMENTE. INSCRIÇÃO EM CADASTROS DE INADIMPLENTES. RECONVENÇÃO. DANO MORAL.

I - O indeferimento de provas testemunhal e pericial desnecessárias ao deslinde da controvérsia não acarreta cerceamento de defesa.

II - **Verificado, após cerca de um ano do corte de luz, que o usuário restabeleceu a ligação por conta própria e fruiu o serviço gratuitamente durante esse tempo, impõe-se a cobrança do consumo correspondente, além das contas que motivaram a suspensão do fornecimento.** Mantida a condenação ao pagamento da quantia pleiteada na ação monitória.

III - O inadimplemento de contas de energia elétrica devidamente faturadas legitima a CEB a suspender o fornecimento e a inscrever o nome do consumidor nos cadastros de inadimplentes, sendo improcedente o pleito reconvenicional de compensação por danos morais.

IV - Apelação e agravo retido improvidos.

Nesse diapasão, percebe-se que a concessionária prejudicada detém legitimidade para promover a cobrança da energia utilizada indevidamente pelo consumidor.

¹⁰⁷ TJDFT - Acórdão n. 449514, 20060111173152APC, Relator VERA ANDRIGHI, 6ª Turma Cível, julgado em 15/09/2010, DJ 23/09/2010 p. 140

5.5 RESSARCIMENTO POR DANOS ELÉTRICOS

Por vezes o consumidor é alvo de aumento repentino ou mesmo queda abrupta na corrente o que ocasiona danos em aparelhos eletrônicos. Em situações como essa, a jurisprudência se posiciona em favor da legalidade do pedido de ressarcimento por danos elétricos.

EMENTA¹⁰⁸

ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA - CEB (CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO). QUEDA DE ENERGIA. DANOS EM APARELHOS ELETRÔNICOS RESIDENCIAIS. TEORIA DO RISCO ADMINISTRATIVO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO ESTADO (ARTIGO 37, § 6º DA CF/1988). RELAÇÃO DE CAUSALIDADE ENTRE A CONDUTA DA RECORRENTE E OS DANOS SOFRIDOS PELA CONSUMIDORA DEMONSTRADA PELO CONJUNTO PROBATÓRIO. DEVIDA INDENIZAÇÃO PELOS PREJUÍZOS CONSTATADOS. RECURSO IMPROVIDO. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, com súmula de julgamento servindo de acórdão, na forma do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. Honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação, mais custas processuais, a cargo da recorrente.

Para o deferimento do pedido de reparação de danos, constitui ônus do demandante (Autor) estabelecer o elo de ligação (nexo causal) entre o prejuízo e a falha na prestação do serviço de energia elétrica.

EMENTA¹⁰⁹

CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. INTERRUÇÃO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA. CEB DISTRIBUIÇÃO S/A. DANOS MATERIAIS. NEXO DE CAUSALIDADE NÃO DEMONSTRADO. PREJUÍZO NÃO COMPROVADO. ÔNUS PROBATÓRIO DA AUTORA. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO.

1. A CEB Distribuição S/A, na qualidade de empresa pública e prestadora de serviço público, responde objetivamente pelos danos que cause a terceiros, consoante disposto no art. 37, §6º, da CF, excluindo-se, conseqüentemente, a análise da culpa dos seus agentes.

2. Assim, para que exista a obrigação de indenizar, torna-se necessária a presença de três requisitos, a saber: falha no serviço, evento danoso e nexo de causalidade. 3. Não restando comprovado o nexo de causalidade entre a aquisição de novos equipamentos de informática com a falha na prestação do fornecimento de energia elétrica e nem demonstrados os prejuízos ou lucros cessantes advindos do evento (sequer especificados), impõe-se a improcedência do pedido de reparação de danos.

¹⁰⁸ TJDFT - Acórdão n. 557168, ACJ 20110110569380, Relator JOSÉ GUILHERME DE SOUZA, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, julgado em 13/12/2011, DJ 12/01/2012 p. 253

¹⁰⁹ TJDFT - Acórdão n. 557148, 20100111816927ACJ, Relator JOSÉ GUILHERME DE SOUZA, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, julgado em 13/12/2011, DJ 12/01/2012 p. 247

4. Recurso não provido.

Caso fique demonstrado que o prejuízo sofrido pelo consumidor foi ocasionado pela falha na prestação de serviço, cabe a concessionário, em razão do da previsão contida nos Art. 14 e 22 do CDC, desconstitui o nexo de causalidade pelos danos, isto porque a responsabilidade da empresa é objetiva.

EMENTA¹¹⁰

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - INDENIZAÇÃO -ENERGIA ELÉTRICA OSCILAÇÕES BRUSCAS QUE OCASIONARAM DANOS EM APARELHOS ELETRONICOS DO AUTOR RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO ARTIGOS 14 E 22 DO CDC INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE DESCONSTITUIR O NEXO DE CAUSALIDADE ENTRE O DANO E A INTERRUPÇÃO BRUSCA DE ENERGIA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA REFORMADA. Apelação provida.

Conforme visto, a jurisprudência se posiciona em favor da legalidade do pedido de ressarcimento por danos elétricos, constituindo ônus indispensável do autor demonstrar o liame entre o prejuízo causado pela interrupção do fornecimento e o danos causado a fim de alcançar reparação por danos materiais.

¹¹⁰ TJSP – APC 9178701-20.2006.8.26.0000 - Relator(a): Jayme Queiroz Lopes. Comarca: Sorocaba. Órgão julgador: 36ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 15/12/2011. Data de registro: 15/12/2011

6. CONCLUSÃO

A Resolução Normativa n. 414/2010 pode ser considerada um novo marco na legislação brasileira já que ela atualiza e consolida os direitos e deveres dos usuários de energia elétrica

O novo regulamento além de promover a revisão da Resolução nº. 456/2000 consolida diversos outros regulamentos esparsos em um único instrumento normativo os direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica de maneira didática e intuitiva.

A nova norma apresenta as definições dos termos usados ao longo do seu texto e trata de aspectos relativos à classificação da unidade consumidora, dos prazos para ligação, das modalidades tarifárias, dos procedimentos para leitura e faturamento, dos ressarcimento por danos elétricos e dos procedimentos em casos de irregularidades, dentre outros assuntos.

Pelo presente estudo, percebe-se que a nova norma objetivou dar maior garantia ao usuário tornando mais clara a possibilidade em que a empresa distribuidora poderá promover o corte da energia e o prazo para ligação, fixou prazo para a abertura de loja para atendimento ao público, dentre outras providencias, beneficiando principalmente o consumidor que é a parte frágil da relação de consumo.

A norma é garantista e protege o usuário evitando antecipar discussões quanto a direito e deveres de cada uma das partes da relação consurmerista de Energia Elétrica.

7. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

BRASIL, Agência Nacional de Energia Elétrica. Resolução n. 414, de 9 de setembro de 2010. Acesso em 02/02/2012. Disponível em < www.aneel.gov.br/cedoc/ren2010414.pdf >

_____. **Direito e Deveres do Consumidor de Energia Elétrica**. Disponível em <http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/folder_perguntas%20e%20respostas_414_final.pdf> acesso em: 17. Jan. 2012.

CAMPOS, Clever M. **Introdução ao Direito de Energia Elétrica**. São Paulo: Ícone. 2001.

CLARK, Giovani, NASCIMENTO, Samuel Pontes do e CORRÊA, Leonardo Alves. **Estado Regulador: uma (re)definição do modelo brasileiro de políticas públicas econômicas**. Disponível em: < http://www.conpedi.org.br/manaus/arquivos/anais/salvador/giovani_clark-1.pdf > Acesso em: 21 mar 2012.

FORBER, Carlos Suplicy de Figueiredo e PAJOLA, Desire Tamberlini Campiotti. O Poder Judiciário e o Direito da Energia Elétrica principais decisões. **Revista do Direito da Energia**. nº 10, dez. 2010

MENEZELLO, Maria D' Assunção Costa. **Agência Reguladora e Direito Brasileiro**. Ed. Atlas. 2002 .pag. 39/44

PEREIRA, William Eufrásio Nunes. **DO ESTADO LIBERAL AO NEOLIBERAL**. INTERFACE - Natal/RN - v.1 - n.1 - jan/jun 2004. <www.ccsa.ufrn.br/ojs/index.php/interface/article/view/156/142> Acesso em: 14.01.2012

PEREIRA, Cesar A. Guimarães. **Usuário de serviços públicos: usuário, consumidores e os aspectos econômicos dos serviços públicos**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva. 2008.

ROLIM, Maria João Pereira. **Direito Econômico da Energia Elétrica**. Rio de Janeiro: Forense. 2002.

RUFINO, Romeu Donizete. **Revisão da Resolução ANEEL nº 456, de 29 de novembro de 2000, que estabelece, de forma atualizada e consolidada, as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, resultado da Audiência Pública nº 008/2008 e da Consulta Pública nº 002/2009, realizadas no período de 1º de fevereiro a 23 de maio de 2008 e de 9 de janeiro a 27 de março de 2009, respectivamente**. PROCESSO nº 48500.002402/2007-19. Superintendência de Regulação da Comercialização da Eletricidade – SRC.ANEEL

SOARES, Ricardo Maurício Freire. **A Proteção Constitucional dos Direitos Fundamentais do Consumidor**. Revista Magister de Direito Empresarial, Concorrencial e do Consumidor nº 20 – Abr/Maio de 2008 < <http://piauihp.com.br/?p=105> > Acesso em:11.01.2012