

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 878, DE 24 DE MARÇO DE 2020

Medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de coronavírus (COVID-19).

[Texto Compilado](#)

[Voto](#)

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com a deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto na Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020; no Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020; no Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020; no Decreto nº 10.288, de 22 de março de 2020; na Portaria nº 117/GM do Ministério de Minas e Energia, de 18 de março de 2020; na Portaria nº 335 do Ministério da Cidadania, de 20 de março de 2020; na Portaria MS nº 454, de 20 de março de 2020; na Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010, e o que consta do Processo nº 48500.001841/2020-81, resolve:

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

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

Art. 2º Fica vedada a suspensão de fornecimento por inadimplemento de unidades consumidoras:

~~I - relacionadas ao fornecimento de energia aos serviços e atividades considerados essenciais, de que tratam o Decreto nº 10.282, de 2020, o Decreto nº 10.288, de 2020 e o art. 11 da Resolução Normativa nº 414, de 2010; ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

II - onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;

~~III - residenciais assim qualificadas:~~

III - das subclasses residenciais baixa renda; ([Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))

~~a) do subgrupo B1, inclusive as subclasses residenciais baixa renda; e ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~b) da subclasse residencial rural, do subgrupo B2;~~ ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))

IV - das unidades consumidoras em que a distribuidora suspender o envio de fatura impressa sem a anuência do consumidor; e

V - nos locais em que não houver postos de arrecadação em funcionamento, o que inclui instituições financeiras, lotéricas, unidades comerciais conveniadas, entre outras, ou em que for restringida a circulação das pessoas por ato do poder público competente.

§ 1º A vedação à suspensão do fornecimento de que tratam os incisos IV e V do *caput* não se aplica aos casos de cancelamento voluntário do débito automático ou de outras formas de pagamento automático até então vigentes.

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

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

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

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

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

§5º Com a anuência tácita estabelecida no §2º, considera-se cumprida a exigência do art. 122 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, para fornecimento da fatura em versão eletrônica ao consumidor. ([Incluído pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))

§6º A distribuidora deverá encaminhar a notificação de que trata o art. 173 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, quando do retorno da possibilidade de suspensão de fornecimento para as situações que foram ou estiverem sendo tratadas por este artigo, ainda que tenha encaminhado notificação em período anterior. ([Incluído pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))

~~Art. 3º Fica suspenso o cancelamento do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica, de que trata o inciso II do art. 53-X da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010.~~

Art. 3º Fica suspenso o processo de repercussão cadastral do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica, de que trata o inciso II do art. 53-X da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010. ([Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))

§ 1º O reinício da repercussão na Tarifa Social de Energia Elétrica será realizado de acordo com as disposições do Ministério da Cidadania.

~~§ 2º O reembolso da Diferença Mensal de Receita – DMR em virtude da aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE, de que trata a Resolução Normativa nº 472, de 2012, poderá ser realizado, excepcionalmente, pela utilização do último valor homologado pela ANEEL nos casos de não envio pela distribuidora ou de impossibilidade de a ANEEL realizar a nova homologação. (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~Art. 4º Ficam isentas do faturamento complementar, de que trata o art. 105 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, as unidades consumidoras que não registrarem o mínimo de três valores de demanda iguais ou superiores às contratadas, durante a vigência desta Resolução. (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

Art. 5º As distribuidoras devem adotar as seguintes providências:

~~I – priorizar os atendimentos de urgência e emergência, o restabelecimento do serviço em caso de interrupção ou de suspensão por inadimplemento, os pedidos de ligação ou aumento de carga para locais de tratamento da população e os que não necessitem de obras para efetivação; (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~II – reduzir os desligamentos programados, mantendo somente aqueles estritamente necessários; (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~III – preservar e priorizar o fornecimento de energia aos serviços e atividades considerados essenciais, de que tratam o Decreto nº 10.282, de 2020, o Decreto nº 10.288, de 2020 e o art. 11 da Resolução Normativa nº 414, de 2010; (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

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

IV - elaborar e manter plano de contingência específico para o atendimento de unidades médicas e hospitalares e de locais utilizados para o tratamento da população, incluindo a verificação de disponibilidade e testes de funcionamento de unidades de geração ou a possibilidade de remanejamento da carga; (Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

~~V – intensificar a utilização da unidade de resposta audível – URA e outros meios automáticos de atendimento para o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, dispensada a opção de atendimento humano de que trata o inciso II, parágrafo único, do art. 185 da Resolução Normativa nº 414, de 2010;~~

V - intensificar a utilização da unidade de resposta audível – URA e outros meios automáticos de atendimento para o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC; (Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

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

VII - promover, quando necessário, campanhas para:

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

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

Art. 6º Declarar que as distribuidoras podem adotar as seguintes disposições:

I - realização de leitura em intervalos diferentes ou não realização da leitura, conforme tratam o inciso IV do art. 85 e o art. 111 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010, com a realização do faturamento pela média aritmética, observados os §§ 1º e 2º.

II - não compensação ao consumidor pela violação dos prazos dos serviços comerciais, de que trata o inciso VI do art. 153 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010;

III - não ressarcimento de danos decorrentes de interrupção associada à calamidade pública, de que trata o inciso VI do art. 210 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010;

IV - suspensão da contagem do prazo nonagesimal para a suspensão do fornecimento, de que trata o §2º do art. 172 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010;

V - retirada e mudança de um equipamento de medição para uma nova unidade consumidora em caso de indisponibilidade de equipamentos de medição, observados o art. 90 e o § 5º do art. 73 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010;

VI - realização de acúmulo da cobrança de múltiplos ciclos de faturamento em casos de faturas de baixo valor, de que trata a Resolução Normativa nº [863](#), de 10 de dezembro de 2019;

~~§ 1º A distribuidora deve disponibilizar meios para que o consumidor informe a autoleitura do medidor, em alternativa à realização do faturamento pela média de que trata o art. 111 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010, e a Resolução Normativa nº [863](#), de 2019;~~

§ 1º A distribuidora deve disponibilizar meios para que o consumidor informe a autoleitura do medidor, em alternativa à realização do faturamento pela média de que trata o art. 111 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010, e conforme a Resolução Normativa nº [863](#), de 2019; ([Redação dada pela REN ANEEL 894, de 21.07.2020](#))

§ 2º Na aplicação do § 1º para as classes não residenciais, em caso de não realização de leitura, a não disponibilização de meios para que o consumidor informe a autoleitura implicará em faturamento pelo custo de disponibilidade e, quando cabível, pela demanda mínima faturável.

§ 3º Quando da regularização da leitura que não estiver sendo realizada em razão do inciso I deste artigo, a distribuidora deverá aplicar o art. 113 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, afastada a incidência da devolução em dobro. ([Incluído pela REN ANEEL 861, de 21.07.2020](#))

~~Art. 7º Fica suspensa a exigibilidade dos seguintes dispositivos normativos: ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~I atendimento presencial ao público, de que tratam os arts. 177 a 181 da Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010; ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~II atendimento presencial de Ouvidoria das distribuidoras, de que trata o § 3º do art. 2º da Resolução Normativa nº 470, de 13 de dezembro de 2011; ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~III cumprimento dos requisitos e indicadores de atendimento telefônico, de que tratam os arts. 183 a 188 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, devendo, entretanto, ser mantido inalterado e priorizado o atendimento de urgência e de emergência, consoante classificação constante do Anexo I da Resolução Normativa nº 414, de 2010; ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~IV entrega mensal da fatura impressa e demais correspondências no endereço da unidade consumidora, em outro endereço indicado pelo consumidor ou no posto de atendimento presencial, de que trata o art. 122 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, ainda que não exista a anuência prévia do consumidor; ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~V disponibilização de estrutura de arrecadação para o pagamento das faturas de energia elétrica, própria ou de terceiros, de que tratam os arts. 177 e 182 da Resolução Normativa nº 414, de 2010; ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~VI cumprimento dos prazos para aplicação da modalidade tarifária horária branca, de que trata a Resolução Normativa nº 733, de 6 de setembro de 2016; ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~VII oferecimento dos serviços do art. 102 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, exceto os estritamente necessários para a fruição do serviço público, tal como a religação da unidade consumidora; ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~VIII obrigações relativas à medição amostral e à medição eventual por reclamação do consumidor, de que trata o Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição – PRODIST; ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~IX realização de compensação pela violação dos limites de continuidade individual; ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~X observância do prazo previsto no inciso I do art. 113 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010, ficando tal prazo suspenso; (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~XI observância dos prazos de duração da irregularidade para fins de recuperação de receita e de cobrança retroativa, de que trata o art. 132 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, ficando tais prazos suspensos. (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~§ 1º A paralisação de quaisquer serviços ou canais de atendimento por parte da distribuidora deve ser precedida de ampla comunicação à população, devendo tal informação ser mantida em destaque em sua página na internet e adotadas todas providências possíveis para minimizar os impactos. (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~§ 2º Ao suspender a entrega de fatura impressa, a distribuidora deverá enviar aos consumidores as faturas eletrônicas ou o código de barras, por meio de canais eletrônicos ou disponibilizá-las em seu sítio eletrônico ou aplicativo, conforme Módulo 11 do PRODIST. (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~§ 3º Adicionalmente à suspensão da compensação pela transgressão dos indicadores de continuidade individual, fica estabelecido que: (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~I a suspensão do pagamento não implica isenção automática da distribuidora de sua obrigação; (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~II a distribuidora deve enviar à ANEEL as apurações dos indicadores, ficando desobrigada de provisionar os recursos atinentes à compensação; e (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~III as transgressões incorridas e as compensações correspondentes serão avaliadas em deliberação futura pela ANEEL. (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~§ 4º Ficam suspensos os prazos para ressarcimento de danos do Capítulo XVI da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010, para casos novos e em curso.~~

~~§ 5º Ficam suspensos os prazos do Capítulo XI da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010. (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

~~§ 6º Na ocorrência de faturamento incorreto por motivo estritamente relacionado à situação de calamidade pública, fica afastada a incidência da devolução em dobro prevista no §2º do art. 113 da Resolução Normativa nº [414](#), de 2010. (Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)~~

Art. 7º-A Os serviços solicitados pelo consumidor e ainda não atendidos pela distribuidora em decorrência desta Resolução devem ser regularizados, quando não houver atraso, até 31 de agosto de 2020. (Incluído pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020)

Parágrafo Único. A distribuidora deve divulgar em seu site na Internet a lista de atendimentos pendentes, classificando-os quanto à data de solicitação do consumidor. ([Incluído pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))

Art. 7º-B As compensações pela violação dos limites de continuidade individual não realizadas em decorrência do disposto no art. 7º devem ser creditadas nas faturas dos consumidores emitidas até 31 de outubro de 2020, com a atualização monetária calculada com base na variação do IGP-M, observadas as disposições para os casos enquadrados no item 5.11.3 da Seção 8.2 do Módulo 8 do PRODIST. ([Incluído pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))

Art. 7º-C As medições amostrais de tensão em regime permanente de que trata o Módulo 8 do PRODIST ficam com exigibilidade suspensa até 31 de dezembro de 2020. ([Incluído pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))

~~Art. 8º Fica suspensa a aplicação do Submódulo 6.1 – Penalidades de medição e multa, dos Procedimentos de Comercialização, atinente à: ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~I – adequação do Sistema de Medição para Faturamento; ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~II – inspeção lógica; e ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~III – coleta de dados de medição. ([Revogado pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))~~

~~Art. 9º Eventuais atrasos na entrega de informações ou relatórios poderão ser justificados, em caso de análise e fiscalização da Agência, observadas ainda as instruções da área responsável pela gestão e recebimento dos dados.~~

Art. 9º-A existência de atos ou ações do poder público competente relacionados à pandemia de coronavírus (COVID-19), que restrinjam o funcionamento de locais ou a circulação das pessoas e prejudiquem a prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, deve ser comprovada por meio documental à ANEEL quando do tratamento de reclamações e nos processos de fiscalização. ([Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))

~~Art. 10. Esta Resolução vigorará por noventa dias a partir da data de sua publicação.~~

Art. 10. Esta Resolução vigorará da sua data de publicação até 31 de dezembro de 2020. ([Redação dada pela REN ANEEL 891, de 21.07.2020](#))

ANDRÉ PEPITONE DA NÓBREGA

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 25.03.2020, seção 1, p. 67, v. 158, n. 58.