

I – exemplar desta Resolução;

II – normas e padrões da distribuidora;

III – tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data da Resolução que os houver homologado;

IV – tabela com as tarifas em vigor homologadas pela ANEEL, informando número e data da Resolução que as houver homologado;

V – formulário padrão ou terminal eletrônico para que o interessado manifeste e protocole por escrito suas sugestões, solicitações ou reclamações;

VI – tabela informando e oferecendo no mínimo 6 (seis) datas de vencimento da fatura, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês, para escolha do consumidor; e

VII – os números telefônicos para contato por meio do teleatendimento da distribuidora e da ANEEL e, quando houver, da ouvidoria da distribuidora e da agência estadual conveniada.

Parágrafo único. Sempre que solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve fornecer gratuitamente exemplar desta Resolução.

Art. 182. A distribuidora deve implantar estrutura própria de arrecadação nos Municípios que não dispuserem de agentes arrecadadores que permitam aos consumidores o pagamento de suas faturas de energia elétrica.

Parágrafo único. Na situação prevista no *caput*, o serviço de arrecadação deve ser realizado mensalmente, no mínimo, nos dias referentes às 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento das faturas, observando-se o horário de atendimento de que trata o art. 180.

Seção II Do Atendimento Telefônico

Art. 183. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:

I – gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;

II – atendimento até o segundo toque de chamada;

III – acesso em toda área de concessão ou permissão, incluindo os Municípios atendidos a título precário, segundo regulamentação; e

IV – estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

§ 1º O atendimento será classificado e registrado conforme o disposto no Anexo I desta Resolução.

§ 2º Na ocorrência de dia ou período atípico, conforme §§ 5º e 6º do art. 189, a distribuidora não é obrigada a atender a totalidade das chamadas direcionadas para o atendimento

humano em até 60 (sessenta) segundos, em conformidade ao disposto no § 2º do art. 1º da Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014, de 13 de outubro de 2008.

§ 3º Para as distribuidoras com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras, o horário de funcionamento do atendimento telefônico comercial pode ser igual ao praticado em seu horário comercial, independente da opção prevista no art. 184.

Art. 184. A implantação da Central de Teleatendimento – CTA é opcional para distribuidora com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras e obrigatória para as demais.

Parágrafo único. Independente da opção prevista no *caput*, a distribuidora com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras deve dispor de atendimento telefônico conforme o disposto no art. 183.

Art. 185. É permitida à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser respeitadas as seguintes características:

I – atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;

II – o menu principal deve apresentar dentre suas opções a de atendimento humano;

III – o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos;

IV – deve ser facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis; e

V – o menu principal pode apresentar submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção de atendimento humano.

Art. 186. A distribuidora deve disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções:

I – números telefônicos diferenciados para atendimento de urgência/emergência e os demais atendimentos; ou

II – número telefônico unificado com atendimento prioritário para urgência/emergência.

§ 1º Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção da chamada.

§ 2º O atendimento de urgência/emergência deve ser priorizado pela distribuidora, garantida a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente aos demais tipos de contatos.

Art. 187. A distribuidora deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.

Parágrafo único. As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.

Art. 188. Para fins de cumprimento das metas de atendimento, devem ser calculados os seguintes índices:

I – índice de nível de serviço – INS, de acordo com a seguinte equação:

$$INS = \frac{\text{Total de CA em até 30s}}{\text{Total de CR}} \times 100$$

Onde: CA = Chamada atendida; e

CR = Chamada recebida.

II – índice de abandono – IAb, de acordo com a seguinte equação:

$$IAb = \frac{\text{Total de CAb} > 30s}{\text{Total de CA} + \text{Total de CAb} > 30s} \times 100$$

Onde: CAb>30s = Chamada abandonada em tempo superior a 30 segundos; e

CA = Chamada atendida.

III – índice de chamadas ocupadas – ICO, de acordo com a seguinte equação:

$$ICO = \frac{\text{Total de CO}}{\text{Total de COf}} \times 100$$

Onde: CO = Chamada ocupada; e

COf = Chamada oferecida.

Art. 189. A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante é mensurada por indicadores diários e mensais, com apuração em intervalos consecutivos a cada 30 (trinta) minutos, conforme relatório padronizado e definido no Anexo II desta Resolução.

§ 1º O índice diário é determinado pela média ponderada dos índices apurados a cada 30 (trinta) minutos, utilizando-se como fator de ponderação o volume de chamadas recebidas, no período compreendido entre 00h e 23h 59min 59s do dia em análise.

§ 2º O índice mensal é determinado pela média ponderada dos índices diários, no período compreendido entre 00 h do primeiro dia e 23h 59min 59s do último dia do mês em análise.

§ 3º Na determinação do índice diário e do índice mensal dos indicadores mencionados nos incisos I, II e III do art. 188, deve-se utilizar como fator de ponderação o denominador das respectivas equações.

§ 4º Na ocorrência de dia atípico, conforme § 5º deste artigo, os registros observados nesse dia não devem ser considerados para o cálculo dos indicadores mensais mencionados no art. 188.

§ 5º Caracteriza-se como dia atípico o dia que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos dias típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

§ 6º Caracteriza-se como período atípico o intervalo de 30 (trinta) minutos, mensurado conforme Anexo II, que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos períodos típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

§ 7º Para fins de fiscalização, é considerado somente o índice mensal, servindo o índice diário para monitoramento da qualidade do atendimento.

Art. 190. A distribuidora deve cumprir com os seguintes índices de qualidade:

I – índice de nível de serviço – INS \geq 85% (maior ou igual a oitenta e cinco por cento);

II – índice de abandono – IAb \leq 4% (menor ou igual a quatro por cento); e

III – índice de chamadas ocupadas – ICO \leq 4% (menor ou igual a quatro por cento).

Parágrafo único. Em caso de outorga de novas concessões ou permissões, é admitido um período de 90 (noventa) dias para o início do cumprimento do disposto nesta seção, a contar da data de assinatura do contrato de concessão ou permissão.

Art. 191. Os relatórios estabelecidos no Anexo II desta Resolução devem ser encaminhados mensalmente à ANEEL, em meio digital.

§ 1º O envio dos relatórios mencionados no *caput* deve ocorrer até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao período de apuração.

§ 2º Os relatórios originais dos equipamentos e programas de computador que dão origem aos dados devem ser mantidos pela distribuidora por até 24 (vinte e quatro) meses, em seu formato original.

Seção III

Da Solicitação de Informação, Serviços, Reclamação, Sugestão e Denúncia

Art. 192. Os consumidores podem requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora.

Parágrafo único. O consumidor pode ainda requerer informações, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente à ouvidoria da distribuidora, quando houver, à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, diretamente à ANEEL.