

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010

Estabelece as Condições Gerais de
Fornecimento de Energia Elétrica de forma
atualizada e consolidada.

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 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 07 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 04 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.

CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I - aferição de medidor: verificação realizada pela distribuidora, na unidade consumidora ou em laboratório, dos valores indicados por um medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;

II - agricultura de subsistência: conjunto de técnicas utilizadas para o cultivo de plantas para obtenção de alimentos e, tendo por finalidade primeira, o sustento familiar;

III - agropecuária: conjunto de técnicas utilizadas para cultivar plantas e criar animais que vivem no solo, com o objetivo de produzir alimentos para o consumo humano;

IV - aquicultura: atividade de criação ou reprodução de animais ou vegetais aquáticos, com o objetivo de produzir alimentos para o consumo humano;

V - área urbana: parcela do território, contínua ou não, incluída no perímetro urbano pelo Plano Diretor ou por lei municipal específica;

V-A - bandeiras tarifárias: sistema tarifário que tem como finalidade sinalizar aos consumidores faturados pela distribuidora por meio da Tarifa de Energia, os custos atuais da

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
Seção de Legislação Citada - SELEC**

geração de energia elétrica; (*Inciso acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL Nº 479 DE 03/04/2012*).

VI - carga desviada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos conectados diretamente na rede elétrica, no ramal de ligação ou no ramal de entrada da unidade consumidora, de forma irregular, no qual a energia elétrica consumida não é medida, expressa em quilowatts (kW);

VII - carga instalada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW);

VIII - central de teleatendimento - CTA: unidade composta por estruturas física e de pessoal adequadas, com objetivo de centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes, possibilitando o atendimento do solicitante pela distribuidora;

IX - chamada abandonada - CAb: ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente;

X - chamada atendida - CA: ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante;

XI - chamada ocupada - CO: ligação telefônica que não pode ser completada e atendida por falta de capacidade da CTA, cujos dados são fornecidos pela operadora de telefonia;

XII - chamada em espera ou fila - CE: ligação telefônica recebida e mantida em espera até o atendimento humano;

XIII - chamada oferecida - COF: ligação telefônica, não bloqueada por restrições advindas da operadora de serviço telefônico, que visa ao acesso à CTA;

XIV - chamada recebida - CR: ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de chamada atendida - CA e chamada abandonada - CAb;

XV - ciclo de faturamento: período correspondente ao faturamento de determinada unidade consumidora, conforme intervalo de tempo estabelecido nesta Resolução;

XVI - concessionária: agente titular de concessão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominado "distribuidora"; (*Redação do inciso dada pela Resolução Normativa ANEEL Nº 479 DE 03/04/2012*).

XVII - consumidor: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento, a contratação de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos, sendo: (*Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010*)

a) consumidor especial: agente da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica proveniente de empreendimentos de geração enquadrados no § 5º do art. 26 da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, para unidade consumidora ou unidades consumidoras reunidas por comunhão de interesses de fato ou de direito cuja carga seja maior ou igual a 500 kW e que não satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei nº 9.074, de 07 de julho de 1995;

b) consumidor livre: agente da CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica no ambiente de contratação livre para unidades consumidoras que

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
Seção de Legislação Citada - SELEC**

satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei nº 9.074, de 1995 ; e

c) consumidor potencialmente livre: aquele cujas unidades consumidoras satisfazem, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei nº 9.074, de 1995 , porém não adquirem energia elétrica no ambiente de contratação livre. *(Redação dada à alínea pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

XVIII - dano emergente: lesão concreta que afeta o patrimônio do consumidor, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, de bens materiais que lhe pertencem em razão de perturbação do sistema elétrico;

XIX - dano moral: qualquer constrangimento à moral ou à honra do consumidor causado por problema no fornecimento da energia ou no relacionamento comercial com a distribuidora, ou, ainda, a ofensa de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, decorrente do fato lesivo;*(Redação do inciso dada pela Resolução Normativa ANEEL Nº 479 DE 03/04/2012).*

XX - demanda: média das potências elétricas ativas ou reativas, solicitadas ao sistema elétrico pela parcela da carga instalada em operação na unidade consumidora, durante um intervalo de tempo especificado, expressa em quilowatts (kW) e quilovolt-ampère-reactivo (kvar), respectivamente;

XXI - demanda contratada: demanda de potência ativa a ser obrigatória e continuamente disponibilizada pela distribuidora, no ponto de entrega, conforme valor e período de vigência fixados em contrato, e que deve ser integralmente paga, seja ou não utilizada durante o período de faturamento, expressa em quilowatts (kW);

XXII - demanda faturável: valor da demanda de potência ativa, considerada para fins de faturamento, com aplicação da respectiva tarifa, expressa em quilowatts (kW);

XXIII - demanda medida: maior demanda de potência ativa, verificada por medição, integralizada em intervalos de 15 (quinze) minutos durante o período de faturamento;

XXIV - desmembramento: subdivisão de gleba em lotes destinados à edificação, com aproveitamento do sistema viário existente, desde que não implique a abertura de novas vias e logradouros públicos, nem prolongamento, modificação ou ampliação dos já existentes;;*(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL Nº 479 DE 03/04/2012)*

XXV - distribuidora: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica;

XXVI - empreendimentos habitacionais para fins urbanos: loteamentos, desmembramentos, condomínios e outros tipos estabelecidos na forma da legislação em vigor, localizados em zonas urbanas, de expansão urbana ou de urbanização específica, assim definidas pelo plano diretor ou aprovadas por lei municipal;*(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL Nº 479 DE 03/04/2012)*

XXVII - empreendimentos habitacionais para fins urbanos de interesse social: empreendimentos habitacionais destinados predominantemente às famílias de baixa renda, estabelecidos nas modalidades do inciso XXVI, em uma das seguintes situações:;*(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL Nº 479 DE 03/04/2012)*

a) implantados em zona habitacional declarada por lei como de interesse social;

b) promovidos pela União, Estados, Distrito Federal, Municípios ou suas entidades delegadas, estas autorizadas por lei a implantar projetos de habitação, na forma da legislação em vigor; ou

c) construídos no âmbito de programas habitacionais de interesse social implantados pelo poder público. *(Antigo inciso LII renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
Seção de Legislação Citada - SELEC**

XXVIII - empreendimentos habitacionais integrados à edificação: empreendimento em que a construção das edificações nos lotes ou unidades autônomas é feita pelo responsável pela implantação do empreendimento, concomitantemente à implantação das obras de infraestrutura/urbanização; (*Antigo inciso LIII renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010*)

XXIX - encargo de uso do sistema de distribuição: valor em Reais (R\$) devido pelo uso das instalações de distribuição, calculado pelo produto da tarifa de uso pelos respectivos montantes de uso do sistema de distribuição e de energia contratados ou verificados; (*Antigo inciso XXVI renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010*)

XXX - eficiência energética: procedimento que tem por finalidade reduzir o consumo de energia elétrica necessário à realização de um determinado trabalho, excetuado o uso de energia proveniente de matéria-prima não utilizada, em escala industrial, na matriz energética; (*Antigo inciso XXVII renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010*)

XXXI - energia elétrica ativa: aquela que pode ser convertida em outra forma de energia, expressa em quilowatts-hora (kWh); (*Antigo inciso XXVIII renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010*)

XXXII - energia elétrica reativa: aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reactivo-hora (kvarh); (*Antigo inciso XXIX renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010*)

XXXII-A - estrutura tarifária: conjunto de tarifas, aplicadas ao faturamento do mercado de distribuição de energia elétrica, que refletem a diferenciação relativa dos custos regulatórios da distribuidora entre os subgrupos, classes e subclasses tarifárias, de acordo com as modalidades e postos tarifários;;(*Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL Nº 479 DE 03/04/2012*)

XXXIII - fator de carga: razão entre a demanda média e a demanda máxima da unidade consumidora ocorridas no mesmo intervalo de tempo especificado; (*Antigo inciso XXX renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010*)

XXXIV - fator de demanda: razão entre a demanda máxima num intervalo de tempo especificado e a carga instalada na unidade consumidora; (*Antigo inciso XXXI renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010*)

XXXV - fator de potência: razão entre a energia elétrica ativa e a raiz quadrada da soma dos quadrados das energias elétricas ativa e reativa, consumidas num mesmo período especificado; (*Antigo inciso XXXII renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010*)

XXXVI - fatura: documento comercial que apresenta a quantia monetária total que deve ser paga pelo consumidor à distribuidora, em função do fornecimento de energia elétrica, da conexão e uso do sistema ou da prestação de serviços, devendo especificar claramente os serviços fornecidos, a respectiva quantidade, tarifa e período de faturamento; (*Antigo inciso XXXIII renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010*)

XXXVII - grupo A: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, ou atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômia e subdividido nos seguintes subgrupos:

- a) subgrupo A1 - tensão de fornecimento igual ou superior a 230 kV;
- b) subgrupo A2 - tensão de fornecimento de 88 kV a 138 kV;

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
Seção de Legislação Citada - SELEC**

c) subgrupo A3 - tensão de fornecimento de 69 kV;
d) subgrupo A3a - tensão de fornecimento de 30 kV a 44 kV;
e) subgrupo A4 - tensão de fornecimento de 2,3 kV a 25 kV; e
f) subgrupo AS - tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV, a partir de sistema subterrâneo de distribuição. *(Antigo inciso XXXIV renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

XXXVIII - grupo B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, caracterizado pela tarifa monômnia e subdividido nos seguintes subgrupos:

a) subgrupo B1 - residencial;
b) subgrupo B2 - rural;
c) subgrupo B3 - demais classes; e
d) subgrupo B4 - Iluminação Pública. *(Antigo inciso XXXV renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

XXXIX - iluminação pública: serviço público que tem por objetivo exclusivo prover de claridade os logradouros públicos, de forma periódica, contínua ou eventual; *(Antigo inciso XXXVI renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

XL - índice de abandono - IAb: razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos e a soma entre o total de chamadas atendidas e o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais; *(Antigo inciso XXXVII renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

XLI - índice de chamadas ocupadas - ICO: razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais; *(Antigo inciso XXXVIII renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

XLII - índice de nível de serviço - INS: razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais; *(Antigo inciso XXXIX renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

XLIII - inspeção: fiscalização da unidade consumidora, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora, o funcionamento do sistema de medição e a confirmação dos dados cadastrais; *(Antigo inciso XL renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

XLIV - instalações de iluminação pública: conjunto de equipamentos utilizados exclusivamente na prestação do serviço de iluminação pública; *(Antigo inciso XLI renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

XLV - interrupção de fornecimento de caráter sistêmico: interrupção de fornecimento de energia elétrica que cause elevada concentração de chamadas junto à central de teleatendimento da distribuidora e que caracterize o respectivo dia ou período como atípico; *(Antigo inciso XLII renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

XLVI - lote: terreno servido de infraestrutura básica cujas dimensões atendam aos índices urbanísticos definidos pelo plano diretor ou lei municipal para a zona em que se situe; *(Antigo inciso XLIII renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

XLVII - loteamento: subdivisão de gleba de terreno em lotes destinados à edificação, com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamento, modificação ou ampliação das vias existentes, cujo projeto tenha sido devidamente aprovado pela respectiva Prefeitura Municipal ou, quando for o caso, pelo

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
Seção de Legislação Citada - SELEC**

Distrito Federal; *(Antigo inciso XLIV renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

XLVIII - lucros cessantes: são os lucros esperados pelo consumidor e que o mesmo deixou de obter em face de ocorrência oriunda do fornecimento de energia elétrica; *(Antigo inciso XLV renumerado pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010, DOU 01.12.2010)*

.....
.....