

**AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL****PROCESSOS Nºs 48500.002383/98-51 e 48500.008871/00-11****CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 009/2002-ANEEL****PARA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA, QUE CELEBRAM A UNIÃO E A COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ.**

A UNIÃO, doravante designada apenas **PODER CONCEDENTE**, no uso da competência que lhe confere o artigo 21, inciso XII, alínea “b”, da Constituição Federal, por intermédio da AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, em conformidade com o disposto no inciso IV, art. 3º, da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, autarquia em regime especial, com sede no SGAN, Quadra 603, módulo “T”, Brasília, Distrito Federal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 2.270.669/0001-29, neste ato representada pelo seu Diretor-Geral, José Mário Miranda Abdo, nos termos do inciso V, art. 10, Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, doravante designada simplesmente ANEEL, e a **COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ**, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, à Rua Ramos Batista nº 444, Vila Olímpia São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.172.213/0001-51, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social por seu Diretor Presidente WILSON P. FERREIRA JÚNIOR e Diretor de Distribuição HÉLIO VIANA PEREIRA, doravante designada **CONCESSIONÁRIA**, com a interveniência da **DRAFT I PARTICIPAÇÕES S.A.**, com sede na cidade de Campinas, Estado de São Paulo, à Rua Jorge de Figueiredo Corrêa nº 1632, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.429.143/0001-49, representada na forma de seu Estatuto Social por seus Diretores WILSON P. FERREIRA JR. e OSWALDO BENEDITO FELTRIN, neste instrumento designada apenas **ACIONISTA CONTROLADOR**, a **BANDEIRANTE ENERGIA S.A.**, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, à Rua Bandeira Paulista nº 530, inscrita no GC/MF sob o nº 02.302.100/0001-06, representada na forma de seu Estatuto Social pelo Diretor Presidente JOAQUIM ARMANDO FERREIRA DA SILVA FILIPE e por seu Diretor Técnico AGOSTINHO GONÇALVES BARREIRA, doravante designada simplesmente **BANDEIRANTE**, e, como interveniente delegatário, a **ENERPAULO - ENERGIA PAULISTA LTDA**, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, à Rua Frei Caneca, 1380, 7º andar, sala 71, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.594.875/0001-94, representada na forma de seu Estatuto Social por seus Diretores Eduardo José Bernini e António Manuel Garcia, neste instrumento designada apenas **ENERPAULO**; tendo em vista o disposto no inciso II, art. 26, da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995, no art. 27 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, no inciso XII, art. 4º, Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, o que consta do Processo nº 48500.008871/00-11, e considerando que:

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

(i) em 23 de outubro de 1998 a BANDEIRANTE e a União, esta por intermédio da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, firmaram o Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica nº 202/98 – ANEEL, no qual foi regulada a exploração, pela BANDEIRANTE, das concessões a ela outorgadas pelo Decreto de 5 de outubro de 1998, publicado no Diário Oficial da União de 6 de outubro de 1998, em conformidade com a Resolução ANEEL nº 72, de 25 de março de 1998;

(ii) em 19 de dezembro de 2000 a BANDEIRANTE, a PIRATININGA, a DRAFT I e a ENERPAULO formalizaram requerimento junto à ANEEL visando obter anuência à operação de cisão parcial da BANDEIRANTE, com a versão da parcela cindida de seu patrimônio para a PIRATININGA, e conseqüente transferência parcial da concessão outorgada;

(iii) a operação de cisão parcial proposta pela BANDEIRANTE, após análise e considerações específicas da ANEEL, foi submetida à Audiência Pública no período de 16 de julho a 7 de agosto de 2001, oportunidade em que mereceu a apreciação por parte de todos os interessados, cujo resultado foi considerado no processo de anuência da referida operação, conforme os termos da Resolução ANEEL nº 336, de 16 de agosto de 2001; e

(iv) em 1º de outubro de 2001, na Assembléia-Geral Extraordinária dos Acionistas da BANDEIRANTE, foi aprovada a referida operação de cisão parcial, e, na Assembléia-Geral Extraordinária dos Acionistas da PIRATININGA, a incorporação ao capital desta sociedade da parcela cindida da BANDEIRANTE, as partes têm justo e pactuado, por este instrumento e na melhor forma de direito, o presente CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA, que se regerá pelo Código de Águas, aprovado pelo Decreto nº 24.643, de 10 de julho de 1934, com as alterações introduzidas pelo Decreto nº 852, de 11 de novembro de 1938, pelo Regulamento dos Serviços de Energia Elétrica, aprovado pelo Decreto nº 41.019, de 26 de fevereiro de 1957, pelas Leis nºs 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, 9.074, de 7 de julho de 1995, 9.427, de 26 de dezembro de 1996, e 9.648, de 27 de maio de 1998, pela legislação superveniente e complementar, pelas normas e regulamentos expedidos pelo PODER CONCEDENTE, pela ANEEL e pelas condições estabelecidas nas CLÁUSULAS a seguir indicadas:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO**

Este Contrato regula a exploração dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica objeto de transferência de parcela das concessões de que era titular a EBE – EMPRESA BANDEIRANTE DE ENERGIA S.A., então outorgadas pelo Decreto de 5 de outubro de 1998, publicado no Diário Oficial da União de 6 de outubro de 1998, reagrupadas e individualizadas por municípios em conformidade com a Resolução ANEEL nº 72, de 25 de março de 1998, publicada no Diário Oficial da União de 27 de março de 1998, alterada pela Resolução ANEEL nº 336, de 16 de agosto de 2001, vinculada ao Primeiro Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição nº 202/98-ANEEL, firmado em 1º de julho de 2002, conforme “ÁREA REAGRUPADA II” que compõe o Anexo I deste.

**Primeira Subcláusula** - A exploração dos serviços de distribuição de energia elétrica, outorgada pelo Decreto referido nesta cláusula, constitui concessão individualizada para a área reagrupada e individualizada por municípios, relacionada no Anexo I deste Contrato, para todos os efeitos contratuais e legais e, em especial, para fins de eventual declaração de caducidade, intervenção, encampação, extinção ou transferência da concessão.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

**Segunda Subcláusula** - As instalações de transmissão, não classificadas como integrantes da Rede Básica, são consideradas como integrantes das concessões de distribuição referidas no *caput* desta Cláusula.

**Terceira Subcláusula** - Ressalvados os contratos de fornecimento vigentes em 23 de outubro de 1998, as concessões reguladas neste Contrato não conferem à CONCESSIONÁRIA direito de exclusividade relativamente aos consumidores de energia elétrica que, por força da lei, são livres para adquirir energia elétrica de outro fornecedor.

**Quarta Subcláusula**- A concessão de serviços públicos de distribuição regulada por este Contratonão confere exclusividade de atendimento da CONCESSIONÁRIA nas áreas onde ficar constatado, pela ANEEL, a atuação de fato de cooperativas de eletrificação rural como prestadoras de serviços públicos, para fins de cumprimento do artigo 23 da Lei nº 9.074, de 1995.

**Quinta Subcláusula** - A CONCESSIONÁRIA aceita que a exploração dos serviços de energia elétrica que lhe é outorgada deverá ser realizada como função de utilidade pública prioritária, comprometendo-se a somente exercer outra atividade empresarial mediante prévia autorização da ANEEL e desde que as receitas auferidas, que deverão ser contabilizadas em separado, sejam parcialmente destinadas a favorecer a modicidade das tarifas do serviço de energia elétrica, que será considerada nas revisões de que trata a Sétima Subcláusula da Cláusula Sétima deste Contrato.

**Sexta Subcláusula** - As concessões disciplinadas neste Contrato substituem e extinguem quaisquer outras conferidas anteriormente à Lei nº 8.987, de 1995, renunciando a CONCESSIONÁRIA a qualquer reivindicação, a elas relacionadas, ou decorrentes de eventuais direitos preexistentes à referida Lei, ou que a contrariem.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Na prestação dos serviços referidos neste Contrato, a CONCESSIONÁRIA terá ampla liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal e tecnologia e observará as prescrições deste Contrato, da legislação específica, das normas regulamentares e das instruções e determinações do PODER CONCEDENTE e da ANEEL.

**Primeira Subcláusula** - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a adotar, na prestação dos serviços, tecnologia adequada e a empregar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e a modicidade das tarifas.

**Segunda Subcláusula** - O serviço de distribuição de energia elétrica somente poderá ser interrompido em situação de emergência ou, após prévio aviso, quando ocorrer:

I - motivo de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,

II - irregularidade praticada pelo consumidor, inadequação de suas instalações, ou inadimplemento de faturas de fornecimento.

**Terceira Subcláusula** - Em qualquer hipótese, a CONCESSIONÁRIA somente poderá suspender a prestação do serviço se o consumidor, notificado, não efetuar, no prazo por ela estabelecido, os pagamentos devidos ou não cessar a prática que configure utilização irregular da energia elétrica, ou ainda, não atender à recomendação que lhe tenha sido feita para adequar suas instalações aos requisitos de segurança exigidos pelas normas técnicas e de segurança.

**Quarta Subcláusula** – A CONCESSIONÁRIA atenderá os pedidos dos interessados na utilização dos serviços concedidos nos prazos e condições fixados nas normas e regulamentos editados pelo PODER CONCEDENTE e pela ANEEL e nos termos do Anexo III deste Contrato, prevalecendo o menor prazo, sendo-lhe vedado condicionar a ligação ou religação de unidade consumidora de

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

energia elétrica ao pagamento de valores não previstos nas normas do serviço ou de débito não imputável ao solicitante.

**Quinta Subcláusula** - A CONCESSIONÁRIA é obrigada a realizar, por sua conta, até os limites de investimento estabelecidos pela legislação, os projetos e as obras necessárias ao fornecimento de energia elétrica aos interessados, até o ponto de entrega.

**Sexta Subcláusula** - A CONCESSIONÁRIA não poderá dispensar tratamento diferenciado, inclusive tarifário, aos usuários de uma mesma classe de consumo e nas mesmas condições de atendimento, exceto nos casos previstos na legislação.

**Sétima Subcláusula** - Quando a CONCESSIONÁRIA tiver de fazer investimento específico, ou assumir compromissos de compra de energia para efetuar fornecimento requisitado, o contrato correspondente deverá estabelecer condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento dos ônus relativos aos compromissos assumidos.

**Oitava Subcláusula** - Mediante condições ajustadas com outra CONCESSIONÁRIA, a CONCESSIONÁRIA poderá fornecer energia elétrica, em caráter provisório, a consumidores localizados fora de sua área de concessão, sem prejuízo do disposto nos arts. 15 e 16 da Lei nº 9.074/95, com posterior comunicação à ANEEL, para fins de registro do atendimento solicitado.

**Nona Subcláusula** - Os contratos de fornecimento de energia elétrica celebrados entre a CONCESSIONÁRIA e os usuários finais, deverão indicar, além das condições gerais da prestação dos serviços:

I - a identificação do interessado;

II - a localização da unidade de consumo;

III - a tensão e as demais características técnicas do fornecimento e classificação da unidade de consumo;

IV - a carga instalada e, se for o caso, os valores de consumo e de demanda contratados e as condições de sua revisão, para mais ou para menos;

V - a indicação dos critérios de medição de demanda de potência, de consumo de energia ativa e reativa, de fator de potência, tarifa a ser aplicada, indicação dos encargos fiscais incidentes e critério de faturamento;

VI - as condições especiais do fornecimento, se for o caso, e prazo de sua aplicação; e,

VII - as penalidades aplicáveis, conforme a legislação em vigor.

**Décima Subcláusula** - A CONCESSIONÁRIA deverá manter registros das solicitações e reclamações dos consumidores de energia elétrica, de acordo com os prazos legais, deles devendo constar, obrigatoriamente:

I - data da solicitação ou reclamação;

II - o objeto da solicitação ou o motivo da reclamação; e,

III - as providências adotadas, indicando as datas para o atendimento e sua comunicação ao interessado.

**Décima Primeira Subcláusula** - Sem prejuízo do disposto na Subcláusula anterior, a CONCESSIONÁRIA organizará e manterá em permanente funcionamento o Conselho de Consumidores, integrado por representantes das diversas classes de consumidores, de caráter consultivo e voltado para orientação, análise e avaliação do serviço e da qualidade do atendimento prestado pela CONCESSIONÁRIA, bem como para formulação de sugestões e propostas de melhoria dos serviços.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

**Décima Segunda Subcláusula** - Quaisquer normas, instruções ou determinações, de caráter geral e aplicáveis às concessionárias de serviços públicos de energia elétrica, expedidas pelo PODER CONCEDENTE e pela ANEEL, aplicar-se-ão, automaticamente, aos serviços objeto da concessão outorgada, a elas submetendo-se a CONCESSIONÁRIA como condições implícitas deste Contrato.

**Décima Terceira Subcláusula** - Ressalvados os casos específicos ou de emergência, previstos em normas do PODER CONCEDENTE e da ANEEL, é de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA instalar, por sua conta, nas unidades consumidoras, os equipamentos de medição de energia elétrica fornecida.

**Décima Quarta Subcláusula** - Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na prestação dos serviços objeto deste Contrato a CONCESSIONÁRIA assegurará aos consumidores, dentre outros, os seguintes direitos:

I - ligação de energia elétrica para qualquer instalação que atenda aos padrões da CONCESSIONÁRIA e aos requisitos de segurança e adequação técnica, segundo as normas específicas;

II - esclarecimento sobre dúvidas relacionadas com a prestação do serviço, bem assim as informações requeridas e consideradas necessárias para a defesa dos seus direitos;

III - liberdade de escolha na utilização dos serviços, observadas as normas do PODER CONCEDENTE e da ANEEL; e

IV - receber o ressarcimento dos danos que, porventura, lhe sejam causados em função do serviço concedido.

**Décima Quinta Subcláusula** - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a manter ou melhorar os níveis de qualidade do fornecimento de energia elétrica, de acordo com os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço, nos termos da legislação específica e deste Contrato.

**Décima Sexta Subcláusula** - Pela inobservância dos índices de continuidade de fornecimento de energia elétrica estabelecidos nos regulamentos específicos, bem como pela violação dos índices de qualidade de serviço relativos à tensão de fornecimento, ou de outros aspectos que afetem a qualidade do serviço de energia elétrica, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita a multas pecuniárias, aplicadas pela ANEEL, nos termos das normas regulamentares e deste Contrato.

**Décima Sétima Subcláusula** - Sem prejuízo do cumprimento do estabelecido na legislação, a CONCESSIONÁRIA obriga-se a manter e melhorar os níveis de continuidade do fornecimento de energia elétrica e observar os demais indicadores de qualidade constantes do Anexo III deste Contrato, aplicando-se, quando for o caso, a legislação superveniente.

**Décima Oitava Subcláusula** - Pela inobservância dos padrões de qualidade estabelecidos nos termos do Anexo III a CONCESSIONÁRIA estará sujeita a multas pecuniárias, aplicadas pela fiscalização da ANEEL conforme disposto no mesmo anexo, as quais serão recolhidas em favor:

I - do consumidor diretamente envolvido, quando da violação de padrões de qualidade de caráter individual;

II - do PODER CONCEDENTE, quando da violação de padrões de qualidade de caráter coletivo.

**Décima Nona Subcláusula** - os critérios, indicadores, fórmulas, parâmetros e padrões definidores da qualidade do serviço constantes do Anexo III deste contrato serão objeto de revisão periódica a cada cinco anos, contados a partir da assinatura deste Contrato, através de documento homologado pela ANEEL.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

### **CLÁUSULA TERCEIRA - PRAZO DAS CONCESSÕES E DO CONTRATO**

As concessões para distribuição de energia elétrica, outorgadas pelo Decreto referido na Cláusula Primeira, têm prazo de vigência de 30 (trinta) anos, contado a partir da data da assinatura do CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA Nº 202/98- ANEEL, celebrado em 23 de outubro de 1998, em cujo prazo restante sub-roga-se a CONCESSIONÁRIA.

**Primeira Subcláusula** - A critério exclusivo da ANEEL e para assegurar a continuidade e qualidade do serviço público e com base nos relatórios técnicos sobre regularidade e qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, preparados pela fiscalização da ANEEL, nos termos da Cláusula Oitava, o prazo das concessões poderá ser prorrogado no máximo por igual período, mediante requerimento da CONCESSIONÁRIA.

**Segunda Subcláusula** - O requerimento de prorrogação deverá ser apresentado até 36 (trinta e seis) meses antes do término do prazo deste Contrato, acompanhado dos comprovantes de regularidade e adimplemento das obrigações fiscais, previdenciárias e dos compromissos e encargos assumidos com os órgãos da Administração Pública, referentes à prestação do serviço público de energia elétrica, inclusive o pagamento de que trata o § 1º do art. 20 da Constituição Federal, bem assim de quaisquer outros encargos previstos nas normas legais e regulamentares então vigentes.

**Terceira Subcláusula** – A ANEEL manifestar-se-á sobre o requerimento de prorrogação até o 18º (décimo oitavo) mês anterior ao término do prazo da concessão. Na análise do pedido de prorrogação, a ANEEL levará em consideração todas as informações sobre os serviços prestados, devendo aprovar ou rejeitar o pleito dentro do prazo acima previsto. O deferimento do pedido levará em consideração a não constatação, em relatórios técnicos fundamentados, emitidos pela fiscalização da ANEEL, do descumprimento por parte da CONCESSIONÁRIA dos requisitos de serviço adequado.

**Quarta Subcláusula** - A eventual prorrogação do prazo da concessão estará subordinada ao interesse público e à revisão das condições estipuladas neste Contrato, a critério da ANEEL.

### **CLÁUSULA QUARTA - EXPANSÃO E AMPLIAÇÃO DOS SISTEMAS ELÉTRICOS**

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a implantar novas instalações e a ampliar ou modificar as existentes, de modo a garantir o atendimento da atual e futura demanda de seu mercado de energia elétrica, observadas as normas e recomendações dos órgãos gerenciadores do Sistema Elétrico Nacional, do PODER CONCEDENTE e da ANEEL.

**Primeira Subcláusula** - As ampliações dos sistemas de distribuição e dos respectivos sistemas de transmissão de âmbito próprio da CONCESSIONÁRIA deverão obedecer aos procedimentos legais específicos e às normas do PODER CONCEDENTE e da ANEEL. As novas instalações, as ampliações e as modificações das instalações existentes, desde que autorizadas ou aprovadas pela ANEEL, incorporar-se-ão às respectivas concessões, regulando-se pelas disposições deste Contrato e pelas normas legais e regulamentares da prestação do serviço público de energia elétrica.

**Segunda Subcláusula** - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a realizar as obras de expansão e/ou ampliação do sistema elétrico, que representem a alternativa de mínimo custo e tecnologia adequada, necessárias ao atendimento de um conjunto de consumidores solicitado pelo Governo do Estado de São Paulo, mediante acordo escrito. A execução das obras fica condicionada ao recebimento, pela CONCESSIONÁRIA, de contribuição do Estado de São Paulo no valor correspondente à diferença entre o custeio das obras e o limite de investimento de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, segundo as normas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE e pela ANEEL.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

**Terceira Subcláusula** - A CONCESSIONÁRIA deverá organizar, e manter permanentemente atualizado, o cadastro dos bens e instalações de distribuição e dos sistemas de transmissão de âmbito próprio, vinculados aos respectivos serviços, informando a ANEEL as alterações verificadas.

**CLÁUSULA QUINTA - ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA**

Além de outras obrigações decorrentes da Lei e das normas regulamentares específicas, constituem encargos da CONCESSIONÁRIA inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos:

I - fornecer energia elétrica a consumidores localizados em sua área de concessão, nos pontos de entrega definidos nas normas dos serviços, pelas tarifas homologadas pela ANEEL, nas condições estabelecidas nos respectivos contratos de fornecimento e nos níveis de qualidade e continuidade estipulados na legislação e nas normas específicas;

II - dar atendimento abrangente ao mercado, sem exclusão das populações de baixa renda e das áreas de baixa densidade populacional, inclusive as rurais, atendidas as normas do PODER CONCEDENTE e da ANEEL;

III - realizar, por sua conta e risco, as obras necessárias à prestação dos serviços concedidos, reposição de bens, operando as instalações e equipamentos correspondentes, de modo a assegurar a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e modicidade das tarifas. Quando for necessária a realização de obras no seu sistema, para possibilitar o fornecimento solicitado, a CONCESSIONÁRIA informará, por escrito, ao interessado, as condições para a execução dessas obras e o prazo de sua conclusão, observadas as normas do PODER CONCEDENTE e da ANEEL;

IV - organizar e manter registro e inventário dos bens vinculados à concessão e zelar pela sua integridade, segurando-os adequadamente, vedado à CONCESSIONÁRIA alienar, ceder a qualquer título ou dar em garantia sem a prévia e expressa autorização da ANEEL;

V - efetuar, quando determinado pela ANEEL, consoante o planejamento para o atendimento do mercado, os suprimentos de energia elétrica a outras CONCESSIONÁRIAS e as interligações que forem necessárias;

VI - cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares do serviço, respondendo, perante o PODER CONCEDENTE, a ANEEL e ressarcindo aos usuários e terceiros, por danos causados em decorrência da exploração dos serviços;

VII - atender a todas as obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária, aos encargos oriundos de normas regulamentares estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE e pela ANEEL, bem assim a quaisquer outras obrigações relacionadas ou decorrentes da exploração dos serviços, especialmente quanto ao pagamento dos valores relativos à fiscalização dos serviços concedidos, a serem fixados pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, recolhidos mensalmente nas datas estabelecidas em conformidade com o art. 13 da Lei nº 9.427/96;

VIII - permitir aos encarregados da fiscalização da ANEEL, especialmente designados, livre acesso, em qualquer época, às obras, equipamentos e instalações utilizados na prestação dos serviços, bem como aos seus dados e registros administrativos, contábeis, técnicos, econômicos e financeiros;

IX - prestar contas anualmente, à ANEEL, da gestão dos serviços concedidos, mediante relatório, segundo as prescrições legais e regulamentares específicas;

X - prestar contas aos usuários, anualmente, da gestão dos serviços concedidos, fornecendo informações específicas sobre os níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e modicidade das tarifas assegurando

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

ampla divulgação nos meios de comunicação acessíveis aos consumidores da sua área de concessão;

XI - observar a legislação de proteção ambiental, respondendo pelas eventuais conseqüências de seu descumprimento;

XII - participar do planejamento setorial e da elaboração dos planos de expansão do Sistema Elétrico Nacional, implementando e fazendo cumprir, em sua área de concessão, as recomendações técnicas e administrativas deles decorrentes;

XIII – assegurar livre acesso aos seus sistemas de transmissão e distribuição, observada a capacidade operacional do sistema, por parte de produtores, distribuidores e comercializadores de energia elétrica e de consumidores não alcançados pela exclusividade do fornecimento, mediante celebração de contratos específicos, bem assim cobrar encargos de acesso aos sistemas de transmissão e distribuição de energia elétrica, consoante critérios de acesso e valoração estabelecidos pela ANEEL;

XIV - integrar órgãos setoriais de operação e planejamento, acatando suas resoluções gerais;

XV - publicar, anualmente, as respectivas demonstrações financeiras, nos termos da legislação, dos regulamentos e das normas aplicáveis.

XVI - implementar programa de obras aprovadas, nos prazos determinados pela ANEEL; e,

XVII - instalar, por sua conta, programa de compensação reativa capacitiva, bem como os equipamentos de monitoramento e controle de tensão necessários para assegurar a qualidade do serviço, inclusive aqueles solicitados pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico – ONS.

**Primeira Subcláusula** - Para possibilitar a distribuição, de forma regular e adequada, da energia elétrica requerida pelos usuários dos serviços, a CONCESSIONÁRIA deverá celebrar os contratos de compra de energia e de uso do sistema de transmissão e de conexão ao sistema de transmissão e distribuição de energia elétrica que se fizerem necessários.

**Segunda Subcláusula** – A CONCESSIONÁRIA obriga-se a firmar contratos de conexão e de uso de sistemas de transmissão da Rede Básica com o OPERADOR NACIONAL DO SISTEMA ELÉTRICO, nos termos das normas aprovadas pela ANEEL, permanecendo em vigor, até então, o contrato de SERVIÇO DE TRANSMISSÃO firmado com a EPTE - EMPRESA PAULISTA DE TRANSMISSÃO DE ENERGIA S.A.

**Terceira Subcláusula** - Compete à CONCESSIONÁRIA captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à adequada prestação dos serviços públicos regulados neste Contrato.

**Quarta Subcláusula** - A CONCESSIONÁRIA fica obrigada a aplicar anualmente o montante de, no mínimo, um por cento de sua receita operacional líquida em Pesquisa e Desenvolvimento do setor elétrico e em ações que tenham por objetivo o combate ao desperdício de energia elétrica, nos termos da Lei nº 9.991, de 24 de julho de 2000, e na forma em que dispuser a regulamentação sobre a matéria. Para o cumprimento desta obrigação a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar a ANEEL, anualmente, nas datas estabelecidas em resolução específica, um Programa contendo as ações e suas metas físicas e financeiras, observadas as diretrizes estabelecidas para a sua elaboração, bem como a comprovação do cumprimento das obrigações junto ao Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – FNDCT.

**Quinta Subcláusula** - O descumprimento das obrigações da Subcláusula anterior, bem como das metas físicas estabelecidas no Programa anual, ainda que parcialmente, sujeitará a CONCESSIONÁRIA à penalidade de multa, limitada esta ao valor mínimo que deveria ser aplicado. Havendo cumprimento das metas físicas, sem que tenha sido atingido o percentual

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

mínimo estipulado na Subcláusula anterior, a diferença será obrigatoriamente acrescida ao montante mínimo a ser aplicado no ano seguinte, com as conseqüentes repercussões nos programas e metas.

**Sexta Subcláusula** - A CONCESSIONÁRIA e o ACIONISTA CONTROLADOR obrigam-se a submeter à prévia aprovação da ANEEL qualquer alteração de seu controle societário, restrito ao bloco de controle, equivalente a no mínimo 51% (cinquenta e um por cento) das ações com direito a voto da CONCESSIONÁRIA, ou qualquer alteração que possa implicar a transferência deste controle, comprometendo-se, outrossim, a não efetuar, em seus livros sociais, qualquer registro que importe em cessão, transferência ou oneração das ações de titularidade do ACIONISTA CONTROLADOR, salvo quando tiver havido a prévia concordância da ANEEL, na forma estabelecida nesta CLÁUSULA.

**Sétima Subcláusula** – A CONCESSIONÁRIA deverá manter os padrões de qualidade na prestação dos serviços concedidos, atualmente identificados na área de concessão da BANDEIRANTE, respeitados os parâmetros mínimos fixados neste Contrato e nos regulamentos específicos na ANEEL.

**Oitava Subcláusula** – O eventual fechamento de agências de atendimento a consumidores e postos de arrecadação fica condicionado à manifestação favorável do Conselho de Consumidores da área da CONCESSIONÁRIA e posterior anuência formal da Comissão de Serviços Públicos de Energia do Estado de São Paulo – CSPE, na qualidade de entidade delegada da ANEEL.

#### **CLÁUSULA SEXTA - PRERROGATIVAS DA CONCESSIONÁRIA**

Na condição de delegada do PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA gozará, na prestação dos serviços públicos que lhe são concedidos, das seguintes prerrogativas:

I - utilizar, durante o prazo da concessão e sem ônus, os terrenos de domínio público e construir sobre eles estradas, vias ou caminhos de acesso e instituir as servidões que se tornarem necessárias à exploração dos serviços concedidos, com sujeição aos regulamentos administrativos;

II - promover desapropriações e instituir servidões administrativas sobre bens declarados de utilidade pública e necessários à execução de serviço ou de obra vinculados aos serviços concedidos, arcando com o pagamento das indenizações correspondentes; e,

III - construir estradas e implantar sistemas de telecomunicações, sem prejuízo de terceiros, para uso exclusivo na exploração dos serviços concedidos, respeitada a legislação pertinente.

**Primeira Subcláusula** - As prerrogativas decorrentes da prestação dos serviços objeto deste Contrato não conferem à CONCESSIONÁRIA imunidade ou isenção tributária, ressalvadas as situações expressamente indicadas em norma legal específica.

**Segunda Subcláusula** - Observadas as normas legais e regulamentares específicas, a CONCESSIONÁRIA poderá oferecer, em garantia de contratos de financiamento, os direitos emergentes das concessões que lhe são conferidas, desde que não comprometa a operacionalização e a continuidade da prestação dos serviços, observando-se o disposto na CLÁUSULA QUINTA, inciso IV, do presente Contrato.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - TARIFAS APLICÁVEIS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Pela prestação dos serviços que lhe são concedidos por este Contrato, a CONCESSIONÁRIA cobrará as tarifas homologadas pela ANEEL e discriminadas no Anexo II, que é rubricado pelas partes e integra este instrumento.

**Primeira Subcláusula** - É facultada à CONCESSIONÁRIA cobrar tarifas inferiores às discriminadas no Anexo II, desde que não implique pleitos compensatórios posteriores quanto à recuperação do equilíbrio econômico-financeiro e resguardadas as condições constantes na Sexta Subcláusula da Cláusula Segunda.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

**Segunda Subcláusula** - A CONCESSIONÁRIA reconhece que as tarifas indicadas no Anexo II em conjunto com as regras de reajuste e revisão descritas nesta cláusula, são suficientes, nesta data, para a adequada prestação dos serviços concedidos e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro deste Contrato.

**Terceira Subcláusula** - Os valores das tarifas de que trata esta cláusula serão reajustados com periodicidade anual, um ano após a “Data de Referência Anterior”, sendo esta definida da seguinte forma:

I - no primeiro reajuste, a data de 23 de outubro de 2000; e

II - nos reajustes subsequentes, a data de início da vigência do último reajuste ou da revisão que o tenha substituído, de acordo com o disposto nesta cláusula.

**Quarta Subcláusula** - A periodicidade de reajuste de que trata a subcláusula anterior poderá ocorrer em prazo inferior a um ano, caso a legislação venha assim permitir, adequando-se a “Data de Referência Anterior” à nova periodicidade estipulada.

**Quinta Subcláusula** - Para fins de reajuste tarifário, a receita da CONCESSIONÁRIA será dividida em duas parcelas:

Parcela A: parcela da receita correspondente aos seguintes custos: cota da Reserva Global de Reversão - RGR; cotas da Conta de Consumo de Combustíveis – CCC; valores relativos à fiscalização dos serviços concedidos; compra de energia elétrica; e encargos de acesso e uso dos sistemas de transmissão e distribuição de energia elétrica para revenda.

Parcela B: valor remanescente da receita da CONCESSIONÁRIA, excluído o ICMS, após a dedução da Parcela A.

**Sexta Subcláusula** - O reajuste será calculado mediante a aplicação, sobre as tarifas homologadas, na “Data de Referência Anterior” do Índice de Reajuste Tarifário (IRT), assim definido:

$$IRT = \frac{VPA_1 + VP_0 \times (IVI \pm X)}{RA_0}$$

onde:

VPA<sub>1</sub> - Valor da Parcela A referido na subcláusula anterior, considerando-se as condições vigentes na data do reajuste em processamento e a energia comprada em função do “Mercado de Referência”, aqui entendido como mercado de energia garantida da CONCESSIONÁRIA, nos doze meses anteriores ao reajuste em processamento;

RA<sub>0</sub> - Receita Anual, calculada considerando-se as tarifas homologadas na “Data de Referência Anterior” e o “Mercado de Referência”, não incluindo o ICMS;

VPB<sub>0</sub> - Valor da Parcela B, referida na subcláusula anterior, considerando-se as condições vigentes na “Data de Referência Anterior” e o “Mercado de Referência”, calculado da seguinte forma:

$$VPB_0 = RA_0 - VPA_0$$

onde:

VPA<sub>0</sub> - Valor da Parcela A referida na subcláusula anterior, considerando-se as condições vigentes na “Data de Referência Anterior” e a energia comprada em função do “Mercado de Referência”;

IVI - Número índice obtido pela divisão dos índices do IGPM da Fundação Getúlio Vargas, ou do índice que vier a sucedê-lo, do mês anterior à data do reajuste em processamento e o do mês anterior à “Data de Referência Anterior”. Na hipótese de não haver um índice sucedâneo, a ANEEL estabelecerá novo índice a ser adotado; e,

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

X - Número índice definido pela ANEEL, de acordo com a Oitava Subcláusula desta Cláusula, a ser subtraído ou acrescido ao IVI.

**Sétima Subcláusula** – A ANEEL, de acordo com o cronograma apresentado nesta subcláusula, procederá às revisões dos valores das tarifas de comercialização de energia, alterando-os para mais ou para menos, considerando as alterações na estrutura de custos e de mercado da **CONCESSIONÁRIA**, os níveis de tarifas observados em empresas similares no contexto nacional e internacional, os estímulos à eficiência e à modicidade das tarifas. Estas revisões obedecerão ao seguinte cronograma: a primeira revisão será procedida em outubro de 2003, observado o disposto na Décima Sétima Subcláusula desta Cláusula; e, a partir desta primeira revisão, as subseqüentes serão realizadas a cada 4 (quatro) anos.

**Oitava Subcláusula** - No processo de revisão das tarifas, estabelecido na subcláusula anterior, a **ANEEL** estabelecerá os valores de X, que deverá ser subtraído ou acrescido do IVI ou seu substituto, nos reajustes anuais subseqüentes, conforme descrito na Subcláusula Sexta desta **CLÁUSULA**. Para os primeiros 4 (quatro) reajustes anuais, o valor de X será zero.

**Nona Subcláusula** - A ANEEL poderá, a qualquer tempo, proceder à revisão das tarifas, visando manter o equilíbrio econômico-financeiro deste Contrato, sem prejuízo dos reajustes e revisões a que se referem as subcláusulas anteriores desta cláusula, caso hajam alterações significativas nos custos da **CONCESSIONÁRIA**, incluindo as modificações de tarifas de compra de energia elétrica e encargos de acesso aos sistemas de transmissão e distribuição de energia elétrica que possam ser aprovadas pela ANEEL durante o período, por solicitação da **CONCESSIONÁRIA** e devidamente comprovada.

**Décima Subcláusula** - No atendimento do disposto no § 3º do art. 9º da Lei nº 8.987/95, ressalvados os impostos sobre a renda, a criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, após a assinatura deste Contrato, quando comprovado seu impacto, implicará a revisão das tarifas, para mais ou para menos, conforme o caso.

**Décima Primeira Subcláusula** - Na hipótese de ter ocorrido, após a “Data de Referência Anterior”, revisões de tarifas previstas na subcláusula anterior, que tenham sido realizadas por alteração de impostos ou encargos que não aqueles constantes da Parcela A, quando do reajuste previsto na Sexta Subcláusula desta cláusula, as tarifas, após a aplicação do IRT, serão alteradas, para mais ou para menos, pelos mesmos percentuais destas revisões.

**Décima Segunda Subcláusula** - A **CONCESSIONÁRIA**, na eventualidade de qualquer de seus consumidores se tornar autoproductor, ou vier a ser atendido por outra **CONCESSIONÁRIA** ou produtor independente, poderá cobrar, pela utilização de suas instalações, as tarifas específicas estabelecidas pela ANEEL, que serão fixadas de forma a assegurar equivalência aos valores das parcelas de suas tarifas de fornecimento, correspondentes às instalações envolvidas no transporte de energia.

**Décima Terceira Subcláusula** - Nos contratos de acesso e uso de seu sistema de transmissão e distribuição, que celebrar com outras **CONCESSIONÁRIAS**, a **CONCESSIONÁRIA** cobrará as tarifas específicas homologadas pela ANEEL.

**Décima Quarta Subcláusula** - É vedado à **CONCESSIONÁRIA** cobrar dos consumidores de energia elétrica, sob qualquer pretexto, valores superiores àqueles homologados pela ANEEL.

**Décima Quinta Subcláusula** - A **CONCESSIONÁRIA** obriga-se a obter a energia elétrica requerida pelos usuários ao menor custo efetivo, dentre as alternativas disponíveis, quando comparado com os custos observados no contexto nacional e internacional.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

**Décima Sexta Subcláusula** - Havendo alteração unilateral do Contrato que afete o seu inicial equilíbrio econômico-financeiro, a ANEEL deverá restabelecê-lo, a partir da data da alteração, mediante comprovação da CONCESSIONÁRIA.

**Décima Sétima Subcláusula** – Conforme disposto na Segunda Subcláusula da CLÁUSULA TERCEIRA do Primeiro Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição nº 202/98-ANEEL, assinado em 1º de julho de 2002, os procedimentos de revisão de reajuste tarifários deverão cumprir os seguintes requisitos específicos:

I – para fins de identificação dos custos específicos de estruturação da operação de cisão, será estabelecido o percentual de participação destes nas despesas do serviço público de energia elétrica da BANDEIRANTE, apuradas com base no balanço de cisão, sendo o mesmo adotado como parâmetro mínimo para exclusão dos efeitos sobre as tarifas a serem homologadas, por ocasião dos reajustes tarifários de outubro de 2001 e de 2002, bem como da revisão tarifária de 2003, para as duas concessionárias resultantes da cisão;

II – para fins de identificação dos custos decorrentes da cisão (pessoal, material, serviços de terceiros, depreciação e outros), será estabelecido o percentual de participação destes custos nas despesas do serviço público de energia elétrica projetadas pela BANDEIRANTE, constantes do processo de cisão, sendo o mesmo adotado como parâmetro mínimo para exclusão dos efeitos sobre as tarifas a serem homologadas, por ocasião das 3 (três) próximas revisões tarifárias, bem como dos reajustes nos períodos fixados na alínea “b” deste inciso, de acordo com as proporções a seguir, aplicável às duas concessionárias resultantes da cisão:

a) 100% (cem por cento), 67% (sessenta e sete por cento) e 33% (trinta e três por cento), respectivamente; e,

b) para os reajustes tarifários: 100% (cem por cento) no período de 2001 a 2006, 67% (sessenta e sete por cento) no período de 2008 a 2010, e 33% (trinta e três por cento) no período de 2012 a 2014;

III – por ocasião dos reajustes tarifários anuais, ressalvado o de outubro de 2001, até a primeira revisão tarifária de outubro de 2003, serão calculados os Índices de Reajuste Tarifário – IRT’s da BANDEIRANTE e da PIRATININGA aplicando-se, para ambas, o índice de menor valor apurado;

IV – quando da primeira revisão tarifária da BANDEIRANTE, prevista para outubro de 2003, será aplicado, para ambas, o menor índice de reposicionamento tarifário apurado entre a BANDEIRANTE e a PIRATININGA;

V – o reajuste tarifário de outubro de 2001 será homologado com base nos dados e parâmetros apresentados pela BANDEIRANTE, nos termos do Contrato de Concessão nº 202/98, e as novas tarifas serão praticadas pela BANDEIRANTE e pela PIRATININGA.

**Décima Oitava Subcláusula** – Os requisitos estabelecidos na Subcláusula anterior, em nenhuma hipótese, serão considerados para efeito de avaliação do equilíbrio econômico-financeiro das concessões, inclusive quando das revisões tarifárias, em função do que os acionistas controladores de ambas as concessionárias aceitam assumir os efeitos decorrentes.

#### **CLÁUSULA OITAVA - FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A exploração dos serviços objeto deste Contrato será acompanhada, fiscalizada, e controlada pela ANEEL.

**Primeira Subcláusula** - A Fiscalização abrangerá o acompanhamento e o controle das ações da CONCESSIONÁRIA, nas áreas administrativa, contábil, comercial, técnica, econômica e financeira, podendo a ANEEL estabelecer diretrizes de procedimento ou sustar ações que considere incompatíveis com as exigências na prestação do serviço adequado.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

**Segunda Subcláusula** - A Fiscalização elaborará relatórios, com a periodicidade de, no máximo a cada 5 (cinco) anos, a contar da data da assinatura deste Contrato, devendo indicar todas as observações relativas aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, incluindo qualquer inobservância de cláusulas deste Contrato e/ou normas regulamentares pertinentes.

**Terceira Subcláusula** - Os servidores da ANEEL e os prepostos do órgão fiscalizador, especialmente designados, terão livre acesso a pessoas, obras, instalações e equipamentos vinculados aos serviços, inclusive seus registros contábeis, podendo requisitar de qualquer setor ou pessoa da CONCESSIONÁRIA informações e esclarecimentos que permitam aferir a correta execução deste Contrato, bem como os dados considerados necessários para o controle estatístico e planejamento do sistema elétrico nacional.

**Quarta Subcláusula** - A Fiscalização técnica e comercial dos serviços de energia elétrica abrangerá:

- I - a execução dos projetos de obras e instalações;
- II - a exploração dos serviços;
- III - a observância das normas legais e contratuais;
- IV - o desempenho do sistema elétrico no tocante à qualidade e continuidade do fornecimento efetuado a consumidores finais, nos termos do Anexo III deste Contrato;
- V - a execução dos programas de incremento à eficiência no uso e na oferta de energia elétrica; e,
- VI - a estrutura de atendimento a consumidores e de operação e manutenção do sistema elétrico.

**Quinta Subcláusula** - A fiscalização contábil e econômico-financeira abrangerá o exame, dentre outros:

- I - dos lançamentos e registros contábeis;
- II - do controle dos bens vinculados à concessão e o controle dos bens da União sob administração da CONCESSIONÁRIA;
- III - dos Balancetes Mensais Padronizados- BMP;
- IV - do Relatório de Informações Trimestrais - RIT;
- V - da adimplência intra-setorial;
- VI - da Prestação Anual de Contas - PAC, compreendendo o Relatório de Informações Trimestrais, do quarto trimestre, as Demonstrações Contábeis, o Parecer dos Auditores Independentes e Carta de Recomendações, o Parecer do Conselho Fiscal, Mutações do Ativo Imobilizado e o Relatório dos Administradores.

**Sexta Subcláusula** - A ANEEL, a qualquer tempo, poderá instituir novos documentos bem como suprimir ou consolidar os existentes.

**Sétima Subcláusula** - A fiscalização financeira compreenderá o exame das operações financeiras realizadas pela CONCESSIONÁRIA, inclusive as relativas à emissão de títulos de dívida.

**Oitava Subcláusula** - Serão submetidos, em separado, ao exame e à aprovação da ANEEL, todos os contratos, acordos ou ajustes celebrados entre a CONCESSIONÁRIA e seu ACIONISTA CONTROLADOR, direto ou indireto, ou empresas coligadas, em especial os que versem sobre direção, gerência, engenharia, contabilidade, consultoria, compras, suprimentos, construções, empréstimos, vendas de ações, mercadorias, bem assim os contratos celebrados:

- I - com pessoas físicas ou jurídicas que, juntamente com a CONCESSIONÁRIA, façam parte, direta ou indiretamente, de uma mesma empresa controlada; e,

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

II - com pessoas físicas ou jurídicas que tenham diretores ou administradores comuns à **CONCESSIONÁRIA**.

**Nona Subcláusula** - A contabilidade da **CONCESSIONÁRIA** obedecerá às normas específicas sobre Classificação de Contas e ao Plano de Contas do Serviço Público de Energia Elétrica, devendo registrar e apurar, separadamente, os investimentos e os custos de geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, inclusive os relativos às obras de novas instalações, de expansões e de modificações do seu sistema elétrico.

**Décima Subcláusula** – A ANEEL poderá determinar à **CONCESSIONÁRIA** o desfazimento de qualquer contrato por ela celebrado, quando verificar que dele possam resultar danos aos serviços concedidos, ou tratamento diferenciado a consumidores que se encontrem na mesma situação ou classe de atendimento.

**Décima Primeira Subcláusula** - A fiscalização da ANEEL não diminui nem exime as responsabilidades da **CONCESSIONÁRIA** quanto à adequação das suas obras e instalações, à correção e legalidade de seus registros contábeis e de suas operações financeiras e comerciais.

**Décima Segunda Subcláusula** - O desatendimento, pela **CONCESSIONÁRIA**, das solicitações, recomendações e determinações da fiscalização implicará a aplicação das penalidades autorizadas pelas normas dos serviços ou definidas neste Contrato.

#### **CLÁUSULA NONA - PENALIDADES**

Pelo descumprimento das disposições legais, regulamentares e contratuais, pertinentes aos serviços e instalações de energia elétrica, a **CONCESSIONÁRIA** estará sujeita às penalidades de advertência ou multa, conforme legislação em vigor, e regulamentos estabelecidos em Resolução pela ANEEL, sem prejuízo do disposto no inciso III, art. 17, ANEXO I, do Decreto nº 2.335, de 1997, e nas Cláusulas Décima e Décima Primeira deste Contrato.

**Primeira Subcláusula** - A **CONCESSIONÁRIA** estará sujeita à penalidade de multa aplicada pela ANEEL, no valor máximo, por infração incorrida, de 2% (dois por cento) do valor do faturamento da **CONCESSIONÁRIA** nos últimos 12 (doze) meses anteriores à ocorrência da infração.

**Segunda Subcláusula** - As penalidades serão aplicadas mediante procedimento administrativo, guardando proporção com a gravidade da infração, assegurando-se à **CONCESSIONÁRIA** direito de defesa.

**Terceira Subcláusula** - Quando a penalidade consistir em multa e o respectivo valor não for recolhido no prazo fixado pela fiscalização, a ANEEL promoverá sua cobrança judicial, por via de execução, na forma da legislação específica.

**Quarta Subcláusula** - Nos casos de descumprimento das penalidades impostas por infração, ou descumprimento de notificação ou recomendação da ANEEL para regularizar a prestação dos serviços, poderá ser decretada a caducidade da concessão, na forma estabelecida na lei e neste Contrato, independentemente da apuração das responsabilidades da **CONCESSIONÁRIA** pelos fatos que motivaram a medida.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - INTERVENÇÃO NA CONCESSÃO**

Sem prejuízo das penalidades cabíveis e das responsabilidades incidentes, a ANEEL poderá intervir, a qualquer tempo, na concessão, para assegurar a prestação adequada dos serviços, ou o cumprimento, pela **CONCESSIONÁRIA**, das normas legais, regulamentares e contratuais.

**Primeira Subcláusula** - A intervenção será determinada por decreto do Presidente da República, que designará o Interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida, devendo ser instaurado, dentro dos 30 (trinta) dias seguintes a publicação do decreto, o correspondente

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

procedimento administrativo, para apurar as causas determinantes da medida e as responsabilidades incidentes, assegurando-se à CONCESSIONÁRIA amplo direito de defesa.

**Segunda Subcláusula** - Se o procedimento administrativo não se concluir dentro de 180 (cento e oitenta) dias, considerar-se-á inválida a intervenção, devolvendo-se à CONCESSIONÁRIA a administração dos serviços, sem prejuízo de seu direito à indenização.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - EXTINÇÃO DAS CONCESSÕES, REVERSÃO DOS BENS VINCULADOS**

As concessões para exploração dos serviços de distribuição de energia elétrica, reguladas por este Contrato, considerar-se-ão extintas, observadas as normas legais específicas:

I - pelo advento do termo final do Contrato;

II - pela encampação do serviço;

III - pela caducidade;

IV - pela rescisão;

V - pela anulação decorrente de vício ou irregularidade constatados no procedimento ou no ato de sua outorga; e,

VI - em caso de falência ou extinção da CONCESSIONÁRIA.

**Primeira Subcláusula** - O advento do termo final deste Contrato opera, de pleno direito, a extinção da concessão, facultando-se à ANEEL, a seu exclusivo critério, prorrogar o presente Contrato até a assunção da nova CONCESSIONÁRIA.

**Segunda Subcláusula** - Extinta a concessão, operar-se-á, de pleno direito, a reversão, ao PODER CONCEDENTE, dos bens e instalações vinculados ao serviço, procedendo-se aos levantamentos, avaliações e determinação do montante da indenização devida à CONCESSIONÁRIA, observados os valores e as datas de sua incorporação ao sistema elétrico.

**Terceira Subcláusula** - Para efeito da reversão, consideram-se bens vinculados aqueles realizados pela CONCESSIONÁRIA e efetivamente utilizados na prestação dos serviços.

**Quarta Subcláusula** - Verificada qualquer das hipóteses de inadimplência previstas na legislação específica e neste Contrato, a ANEEL promoverá a declaração de caducidade da concessão, que será precedida de processo administrativo para verificação das infrações ou falhas da CONCESSIONÁRIA, assegurado amplo direito de defesa e garantida a indenização das parcelas dos investimentos vinculados a bens reversíveis ainda não amortizados ou depreciados, que tenham sido realizados com o objetivo de garantir a continuidade e atualidade dos serviços.

**Quinta Subcláusula** - O processo administrativo acima mencionado não será instaurado até que à CONCESSIONÁRIA tenha sido dado inteiro conhecimento, em detalhes, de tais infrações contratuais, bem como tempo suficiente para providenciar as correções de acordo com os termos deste Contrato.

**Sexta Subcláusula** - Para atender ao interesse público, mediante lei autorizativa específica, o PODER CONCEDENTE poderá retomar os serviços, após prévio pagamento da indenização das parcelas dos investimentos vinculados a bens reversíveis, ainda não amortizados ou depreciados, que tenham sido realizados pela CONCESSIONÁRIA para garantir a continuidade e a atualidade dos serviços.

**Sétima Subcláusula** - A declaração de caducidade não acarretará, para o PODER CONCEDENTE ou para a ANEEL, qualquer responsabilidade em relação aos ônus, encargos ou compromissos com terceiros que tenham contratado com a CONCESSIONÁRIA, nem com relação aos empregados desta.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

**Oitava Subcláusula** - Alternativamente à declaração de caducidade, poderá a ANEEL restringir a área da concessão, promover a subconcessão ou desapropriar o bloco de ações de controle da CONCESSIONÁRIA e levá-lo a leilão público. Nesse último caso, o valor apurado no leilão será transferido ao ACIONISTA CONTROLADOR, até o montante líquido da indenização que lhe seria devida no caso da caducidade.

**Nona Subcláusula** - Mediante ação judicial especialmente intentada para esse fim, poderá a CONCESSIONÁRIA promover a rescisão deste Contrato, no caso de descumprimento, pelo PODER CONCEDENTE, das normas aqui estabelecidas. Nessa hipótese, a CONCESSIONÁRIA não poderá interromper a prestação dos serviços enquanto não transitar em julgado a decisão judicial que decretar a extinção do Contrato.

**Décima Subcláusula** - Em qualquer hipótese de extinção da concessão, o PODER CONCEDENTE assumirá, imediatamente, a prestação dos serviços, para garantir a sua continuidade e regularidade.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - COMPROMISSOS DO ACIONISTA CONTROLADOR**

O ACIONISTA CONTROLADOR declara aceitar e submeter-se, sem qualquer ressalva, às condições e Cláusulas deste Contrato, obrigando-se a introduzir no Estatuto Social da CONCESSIONÁRIA disposição no sentido de não transferir, ceder ou de qualquer forma alienar, direta ou indiretamente, gratuita ou onerosamente, as ações que fazem parte do controle acionário da Empresa sem a prévia concordância da ANEEL.

**Primeira Subcláusula** - Na hipótese de transferência, integral ou parcial, de ações que fazem parte do controle acionário, o(s) novo(s) acionista(s) controlador(es) deverá(ão) assinar termo de anuência e submissão às Cláusulas deste Contrato e às normas legais e regulamentares da concessão, no prazo e condições determinados pela ANEEL.

**Segunda Subcláusula** – A CONCESSIONÁRIA e a BANDEIRANTE deverão elaborar rotinas de controle interno que demonstrem, em separado, os custos da cisão e seus efeitos, sintetizando-os em demonstrativos mantidos à disposição da fiscalização da ANEEL.

**Terceira Subcláusula** – O ACIONISTA CONTROLADOR compromete-se a aportar na CONCESSIONÁRIA, no prazo de 360 (trezentos e sessenta dias), contados a partir da data de publicação da Resolução nº 336, de 16 de agosto de 2001, o capital necessário para compensar a perda do crédito fiscal apurado em balanço da BANDEIRANTE, de 30 de junho de 2001, em decorrência da cisão parcial, cujo aporte não será considerado para cálculo de remuneração, em qualquer circunstância, até o final do Contrato de Concessão, não se limitando à revisão tarifária de 2003.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DELEGAÇÃO DE COMPETÊNCIA**

Em cumprimento ao disposto no art. 36 da Lei nº 9.074, de 1995, e no art. 20 da Lei nº 9.427, de 1996, a ANEEL celebrou, em 15 de abril de 1998, com a Comissão de Serviços Públicos de Energia - CSPE, do Estado de São Paulo, Convênio de Cooperação e de Descentralização de Atividades, delegando competência para o desempenho das atividades complementares de fiscalização, controle e regulação dos serviços e instalações de energia elétrica operados pela CONCESSIONÁRIA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - FORO DO CONTRATO**

Fica eleito o Foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia expressa das partes a outros, por mais privilegiados que forem, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas do presente Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - PUBLICAÇÃO E REGISTRO DO CONTRATO**

Dentro dos 20 (vinte) dias que se seguirem à sua assinatura, a CONCESSIONÁRIA providenciará a publicação, no Diário Oficial da União e do Estado de São Paulo, do extrato deste Contrato, que será registrado e arquivado na ANEEL.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Assim havendo sido ajustado, fizeram as partes lavrar o presente instrumento em 4 (quatro) vias, de igual teor e forma, que são assinadas pela ANEEL, pela CONCESSIONÁRIA, pelo ACIONISTA CONTROLADOR e pelo INTERVENIENTE DELEGATÁRIO, juntamente com as testemunhas abaixo identificadas, para os devidos efeitos legais.

Brasília, 23 de SETEMBRO de 2002

**PELA ANEEL:**



**JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO**  
Diretor-Geral

**PELA CONCESSIONÁRIA:**



**WILSON P. FERREIRA JÚNIOR**  
Diretor Presidente



**HÉLIO VIANA PEREIRA**  
Diretor de Distribuição

**PELA DRAFTACIONISTA CONTROLADORA:**



**WILSON P. FERREIRA JÚNIOR**  
Diretor Presidente



**OSWALDO BENEDITO FELTRIN**  
Diretor Técnico

**PELA BANDEIRANTE**

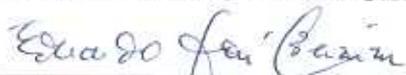


**JOAQUIM ARMANDO FERREIRA DA  
SILVA FILIPE**  
Diretor Presidente



**AGOSTINHO GONÇALVES BARREIRA**  
Diretor Técnico

**PELA ENERPAULO - ENERGIA PAULISTA LTDA. INTERVENIENTE DELEGATÁRIO:**



**EDUARDO JOSÉ BERNINI**  
Diretor Vice-Presidente



**ANTÔNIO MANUEL GARCIA**  
Diretor Executivo

**TESTEMUNHAS:**



Nome: **RENATO DE LIMA JÚNIOR**  
CPF: 048.425.058-26



Nome: **ISAAC PINTO AVERBUCH**  
CPF: 264.530.884-87

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

  
Bandeirante  
Jurídico

CPFL
Clientes P J
048 116635

## ANEXO I

### ÁREA DE ATUAÇÃO DA COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ (PIRATININGA)

#### RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS QUE COMPÕEM A ÁREA DE CONCESSÃO DA COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ

<b>RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS</b>		
<b>1. Oeste</b>		<b>2. Baixada Santista</b>
- Alumínio	- Louveira	- Cubatão
- Araçariguama	- Mairinque	- Santos
- Araçoiaba da Serra	- Porto Feliz	- São Vicente
- Boituva	- Salto	- Praia Grande (atendimento parcial)
- Campo Limpo Paulista	Salto de Pirapora	- Guarujá (atendimento parcial do Distrito de Vicente de Carvalho)
- Capela do Alto	- São Roque	
- Ibiúna	- Sorocaba	
- Indaiatuba	- Várzea Paulista	
Iperó	- Vinhedo	
Itu	- Votorantim	
Itupeva		
Jundiaí		

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

## ANEXO II

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

RESOLUÇÃO Nº 438, DE 22 DE OUTUBRO DE 2001

Homologa as tarifas de fornecimento de energia elétrica da Companhia Piratininga Força e Luz.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto no inciso X, art. 4º, Anexo I, do Decreto 2.335, de 6 de outubro de 1997, no art. 15 da Lei n.º 9.427, de 26 de dezembro de 1996, na Resolução n.º 336, de 16 de agosto de 2001, na Segunda, Terceira, Quinta e Sexta Subcláusulas da Cláusula Sétima do Contrato de Concessão n.º 202/98, firmado entre a Bandeirante Energia S/A a União em 23 de outubro de 1998, e o que consta do Processo n.º 48500.004870/01-80, resolve:

Art. 1º Homologar as tarifas de fornecimento de energia elétrica constantes dos Anexos I e II desta Resolução, da Companhia Piratininga Força e Luz, com vigência de acordo com as especificações a seguir:

I - as tarifas constantes do Anexo I estarão em vigor no período de 23 de outubro de 2001 até 22 de outubro de 2002; e,

II – as tarifas constantes do Anexo II estarão em vigor a partir de 23 de outubro de 2002 e deverão constituir a base de cálculos tarifários subsequentes.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO

Publicado no D.O. de 23.10.2001, Seção 1, p. 129, v. 138, n. 203.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

ANEXO I

PIRATININGA

QUADRO A

TARIFA CONVENCIONAL		
SUBGRUPO	DEMANDA	CONSUMO
	(R\$/kW)	(R\$MWh)
A2 (88 a 138 kV)	21,63	54,42
A3 (69 kV)	23,32	58,67
A3a (30 kV a 44 kV)	8,10	118,42
A4 (2,3 kV a 25 kV)	8,38	122,79
AS (Subterrâneo)	12,36	128,50
B1-RESIDENCIAL:		224,39
B1-RESIDENCIAL BAIXA RENDA:		
Consumo mensal até 30 kWh		78,55
Consumo mensal de 31 a 100 kWh		134,64
Consumo mensal de 101 a 200 kWh		201,98
Consumo mensal de 201 a 220 kWh		224,39
B2-RURAL		139,68
B2-COOPERATIVA DE ELETRIFICAÇÃO RURAL		98,68
B2-SERVIÇO DE IRRIGAÇÃO		128,42
B3-DEMAIS CLASSES		222,83
B4-ILUMINAÇÃO PÚBLICA:		
B4a - Rede de Distribuição		114,81
B4b - Bulbo da Lâmpada		126,01
B4c - Nível de IP acima do Padrão		186,64

PIRATININGA

QUADRO B

TARIFA HORO-SAZONAL AZUL		
SEGMENTO HORÁRIO  SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)	
	PONTA	FORA DE PONTA
A1 (230 kV ou mais)	12,68	2,65
A2 (88 a 138 kV)	13,64	3,16
A3 (69 kV)	18,28	4,97
A3a (30 a 44 kV)	21,34	7,15
A4 (2,3 a 25 kV)	22,18	7,39
AS (Subterrâneo)	23,19	11,35

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

ANEXO I

PIRATININGA

QUADRO C

TARIFA HORO-SAZONAL AZUL		
SEGMENTO SAZONAL SUBGRUPO	CONSUMO (R\$/MWh)	
	PONTA	
	SECA	UMIDA
A1	72,21	63,15
A2	76,53	71,39
A3	86,68	76,88
A3a	140,20	129,77
A4	145,37	134,52
AS (Sub)	152,11	140,78
	FORA DE PONTA	
	SECA	UMIDA
	A1	51,08
A2	54,84	50,30
A3	59,73	51,53
A3a	66,68	58,90
A4	69,12	61,08
AS (Sub)	72,35	63,92

PIRATININGA

QUADRO D

TARIFA DE ULTRAPASSAGEM - HORO-SAZONAL AZUL		
SEGMENTO HORO-SAZONAL  SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)	
	PONTA	FORA DE PONTA
	SECA OU ÚMIDA	SECA OU ÚMIDA
A1 (230 kV ou mais)	47,02	9,86
A2 (88 a 138 kV)	50,51	11,54
A3 (69 kV)	67,83	18,56
A3a (30 a 44 kV)	71,93	23,97
A4 (2,3 a 25 kV)	66,49	22,18
AS (Subterrâneo)	69,57	33,98

PIRATININGA

QUADRO E

TARIFA HORO-SAZONAL VERDE	
SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)
A3a (30 a 44 kV)	7,15
A4 (2,3 a 25 kV)	7,39
AS (Subterrâneo)	11,35

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

ANEXO I

PIRATININGA

QUADRO F

TARIFA HORO-SAZONAL VERDE		
SEGMENTO HORO-SAZONAL SUBGRUPO	CONSUMO (R\$/MWh)	
	PONTA	
	SECA	UMIDA
A3a (30 a 44 kV)	634,49	624,07
A4 (2,3 a 25 kV)	657,80	647,02
AS (Sub)	688,38	677,09
	FORA DE PONTA	
	SECA	UMIDA
	A3a (30 a 44 kV)	66,68
A4 (2,3 a 25 kV)	69,12	61,08
AS (Sub)	72,35	63,92

PIRATININGA

QUADRO G

TARIFA DE ULTRAPASSAGEM - HORO-SAZONAL VERDE	
SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)
	PERÍODO SECO OU UMIDO
A3a (30 a 44 kV)	23,97
A4 (2,3 a 25 kV)	22,18
AS (Subterrâneo)	33,98

PIRATININGA

QUADRO I

TARIFA DE EMERGENCIA – AUTOPRODUTOR		
SUBGRUPO	DEMANDA	CONSUMO
	(R\$/kW.ANO)	(R\$/MWh)
A2 (88 a 138 Kv) HORO-SAZONAL AZUL	51,86	227,69
A3 (69 kV) HORO-SAZONAL AZUL	53,15	320,04
A3a (30 a 44 kV) HORO-SAZONAL AZUL	60,22	335,15
A3a (30 a 44 kV) HORO-SAZONAL VERDE	15,05	335,15
A4 (2,3 a 25 kV) HORO-SAZONAL AZUL	55,66	309,89
A4 (2,3 a 25 kV) HORO-SAZONAL VERDE	13,90	309,89

PIRATININGA

QUADRO J

DESCONTOS PERCENTUAIS		
UNIDADE CONSUMIDORA	DEMANDA	CONSUMO
RURAL – GRUPO A	10	10
COOPERATIVAS - GRUPO A	50	50
AGUA, ESGOTO E SANEAMENTO - GRUPO A	15	15
AGUA, ESGOTO E SANEAMENTO - GRUPO B	-	15

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

**PIRATININGA**

SERVIÇOS EXECUTADOS	GRUPO B (EM R\$)			GRUPO A (EM R\$)
	MONOFÁSICO	BIFÁSICO	TRIFÁSICO	
I – VISTORIA DE UNIDADE CONSUMIDORA	2,69	3,85	7,69	23,10
II – AFERIÇÃO DE MEDIDOR	3,46	5,77	7,69	38,50
III – VERIFICAÇÃO DE NÍVEL DE TENSÃO	3,46	5,77	6,93	38,50
IV – RELIGAÇÃO NORMAL	3,07	4,23	12,70	38,50
V - RELIGAÇÃO DE URGÊNCIA	15,39	23,10	38,50	77,01
VI – EMISSÃO DE SEGUNDA VIA DE FATURA	1,15	1,15	1,15	2,30

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

ANEXO II

PIRATININGA

QUADRO A

TARIFA CONVENCIONAL		
SUBGRUPO	DEMANDA	CONSUMO
	(R\$/kW)	(R\$MWh)
A2 (88 a 138 kV)	21,65	54,47
A3 (69 kV)	23,34	58,72
A3a (30 kV a 44 kV)	8,10	118,52
A4 (2,3 kV a 25 kV)	8,39	122,90
AS (Subterrâneo)	12,37	128,61
B1-RESIDENCIAL:		224,58
B1-RESIDENCIAL BAIXA RENDA:		
Consumo mensal até 30 kWh		78,61
Consumo mensal de 31 a 100 kWh		134,75
Consumo mensal de 101 a 200 kWh		202,14
Consumo mensal de 201 a 220 kWh		224,58
B2-RURAL		139,80
B2-COOPERATIVA DE ELETRIFICAÇÃO RURAL		98,76
B2-SERVIÇO DE IRRIGAÇÃO		128,53
B3-DEMAIS CLASSES		223,01
B4-ILUMINAÇÃO PÚBLICA:		
B4a - Rede de Distribuição		114,90
B4b - Bulbo da Lâmpada		126,11
B4c - Nível de IP acima do Padrão		186,80

PIRATININGA

QUADRO B

TARIFA HORO-SAZONAL AZUL		
SEGMENTO HORÁRIO  SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)	
	PONTA	FORA DE PONTA
A1 (230 kV ou mais)	12,69	2,65
A2 (88 a 138 kV)	13,65	3,17
A3 (69 kV)	18,30	4,97
A3a (30 a 44 kV)	21,36	7,16
A4 (2,3 a 25 kV)	22,20	7,40
AS (Subterrâneo)	23,21	11,36

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

ANEXO II

PIRATININGA

QUADRO C

TARIFA HORO-SAZONAL AZUL		
SEGMENTO SAZONAL SUBGRUPO	CONSUMO (R\$/MWh)	
	PONTA	
	SECA	UMIDA
A1	72,27	63,21
A2	76,59	71,45
A3	86,75	76,94
A3a	140,31	129,88
A4	145,49	134,63
AS ( Sub )	152,24	140,90
	FORA DE PONTA	
	SECA	UMIDA
	A1	51,12
A2	54,89	50,34
A3	59,78	51,58
A3a	66,73	58,95
A4	69,18	61,13
AS ( Sub )	72,41	63,97

PIRATININGA

QUADRO D

TARIFA DE ULTRAPASSAGEM - HORO-SAZONAL AZUL		
SEGMENTO HORO-SAZONAL  SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)	
	PONTA	FORA DE PONTA
	SECA OU ÚMIDA	SECA OU ÚMIDA
A1 (230 kV ou mais)	47,06	9,87
A2 (88 a 138 kV)	50,55	11,55
A3 (69 kV)	67,89	18,57
A3a (30 a 44 kV)	71,99	23,99
A4 (2,3 a 25 kV)	66,54	22,20
AS (Subterrâneo)	69,62	34,01

PIRATININGA

QUADRO  
E

TARIFA HORO-SAZONAL VERDE	
SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)
A3a (30 a 44 kV)	7,16
A4 (2,3 a 25 kV)	7,40
AS (Subterrâneo)	11,36

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

ANEXO II

PIRATININGA

QUADRO F

TARIFA HORO-SAZONAL VERDE		
SEGMENTO HORO-SAZONAL SUBGRUPO	CONSUMO (R\$/MWh)	
	PONTA	
	SECA	UMIDA
A3a (30 a 44 kV)	635,02	624,59
A4 (2,3 a 25 kV)	658,35	647,56
AS (Sub)	688,95	677,66
	FORA DE PONTA	
	SECA	UMIDA
	A3a (30 a 44 kV)	66,73
A4 (2,3 a 25 kV)	69,18	61,13
AS (Sub)	72,41	63,97

PIRATININGA

QUADRO G

TARIFA DE ULTRAPASSAGEM - HORO-SAZONAL VERDE	
SUBGRUPO	DEMANDA (R\$/kW)
	PERIODO SECO OU UMIDO
A3a (30 a 44 kV)	23,99
A4 (2,3 a 25 kV)	22,20
AS (Subterrâneo)	34,01

PIRATININGA

QUADRO I

TARIFA DE EMERGENCIA - AUTOPRODUTOR		
SUBGRUPO	DEMANDA	CONSUMO
	(R\$/kW.ANO)	(R\$/MWh)
A2 (88 a 138 kV) HORO-SAZONAL AZUL	51,90	227,88
A3 (69 kV) HORO-SAZONAL AZUL	53,19	320,31
A3a (30 a 44 kV) HORO-SAZONAL AZUL	60,27	335,43
A3a (30 a 44 kV) HORO-SAZONAL VERDE	15,06	335,43
A4 (2,3 a 25 kV) HORO-SAZONAL AZUL	55,71	310,15
A4 (2,3 a 25 kV) HORO-SAZONAL VERDE	13,91	310,15

PIRATININGA

QUADRO J

DESCONTOS PERCENTUAIS		
UNIDADE CONSUMIDORA	DEMANDA	CONSUMO
RURAL – GRUPO A	10	10
COOPERATIVAS - GRUPO A	50	50
AGUA, ESGOTO E SANEAMENTO - GRUPO A	15	15
AGUA, ESGOTO E SANEAMENTO - GRUPO B	-	15

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

**PIRATININGA**

SERVIÇOS EXECUTADOS	GRUPO B (EM R\$)			GRUPO A (EM R\$)
	MONOFÁSICO	BIFÁSICO	TRIFÁSICO	
I – VISTORIA DE UNIDADE CONSUMIDORA	2,69	3,85	7,70	23,12
II – AFERIÇÃO DE MEDIDOR	3,47	5,77	7,70	38,54
III – VERIFICAÇÃO DE NÍVEL DE TENSÃO	3,47	5,77	6,93	38,54
IV – RELIGAÇÃO NORMAL	3,07	4,23	12,71	38,54
V - RELIGAÇÃO DE URGÊNCIA	15,41	23,12	38,54	77,07
VI – EMISSÃO DE SEGUNDA VIA DE FATURA	1,15	1,15	1,15	2,31

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

## **ANEXO III**

### **CONTRATO DE CONCESSÃO DA COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ**

### **QUALIDADE NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA**

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

## ANEXO III

### Qualidade no Fornecimento de Energia Elétrica

#### I - CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A sistemática de controle da qualidade do fornecimento de energia elétrica, aqui descrita, será implementada em etapas sucessivas, sendo contemplados três enfoques: a qualidade do produto, a qualidade do serviço e a qualidade do atendimento comercial.

O controle da qualidade será executado considerando indicadores e padrões individuais e coletivos, sendo que as violações dos padrões definidos poderão gerar penalidades em favor dos consumidores, assim como penalidades que deverão ser recolhidas ao órgão regulador.

Os procedimentos para coleta, análise e encaminhamento dos indicadores ao órgão regulador estão apresentados nos Apêndices A, B, C, D e E, válidos para as etapas de implementação detalhadas a seguir.

Para a adequada compreensão do exposto neste documento, deve-se considerar as seguintes definições:

- |  |   |   |
|--|---|---|
| Unidade Consumidora atendida em tensão de distribuição | - | Unidade Consumidora que recebe energia elétrica de uma concessionária de distribuição em rede elétrica com tensão nominal inferior a 69 kV.                 |
| Unidade Consumidora atendida em alta tensão            | - | Unidade Consumidora que recebe energia elétrica de uma concessionária de distribuição em rede elétrica com tensão nominal igual ou superior a 69 kV.        |
| Unidade Consumidora atendida em média tensão           | - | Unidade Consumidora que recebe energia elétrica de uma concessionária de distribuição em rede elétrica com tensão nominal maior que 1 kV e menor que 69 kV. |
| Unidade Consumidora atendida em baixa tensão           | - | Unidade Consumidora que recebe energia elétrica de uma concessionária de distribuição em rede elétrica com tensão nominal igual ou inferior a 1 kV.         |

#### II - ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO

a) Para os indicadores e padrões da qualidade de serviço e do produto, seu controle será implementado e exercido em etapas sucessivas, descritas a seguir:

- **Etapa de transição** – Nesta etapa, que se estenderá até a data da 1º revisão periódica das tarifas, conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº. 528 de 03/12/2001 serão procedidos estudos de metodologias para controle da qualidade da forma de onda e de fenômenos transitórios. Deste modo, a PIRATININGA deverá dispor de informações, medições e dados necessários para a realização desses estudos.
- **Etapa de maturidade** – Nesta etapa, que se inicia após a 1º revisão periódica das tarifas, será dada continuidade ao controle dos indicadores da legislação vigente e daqueles cuja base histórica foi preparada na etapa de transição. Iniciar-se-á a aplicação das metodologias para controle da qualidade da forma de onda e de fenômenos transitórios.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

b) para os indicadores e padrões da qualidade do atendimento comercial, seu controle será implementado e exercido em uma única etapa, descrita a seguir:

- **Etapa de maturidade** – Nesta etapa, que se estenderá durante todo o período da concessão, será mantido o controle dos indicadores e os padrões definidos.

### III - INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DE SERVIÇO

#### III.1 - Indicadores para a Etapa de Transição

Os indicadores referentes à PIRATININGA como um todo e respectivos conjuntos de unidades consumidoras, são expressos através de valores médios mensais, trimestrais, quando for o caso, e anuais, devendo ser apurados pela PIRATININGA e enviados mensalmente ou trimestralmente, conforme especificado, pelo órgão regulador.

Os indicadores individuais são controlados pelo consumidor ou, através de auditorias, pelo órgão regulador.

A PIRATININGA deverá manter, à disposição dos interessados, registros de reclamações dos consumidores.

#### a) **Nível de Tensão**

Os níveis de tensão serão regulados conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº. 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

#### b) **DEC e FEC - Duração e Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora**

Os indicadores de continuidade DEC e FEC, para cada um de seus conjuntos de unidades consumidoras, são os definidos conforme Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, e constantes da Resolução ANEEL nº. 492, de 07/12/2000, considerando interrupções com duração maior ou igual a 1(um) minuto. Seu controle será realizado considerando-se os conjuntos de unidades consumidoras e a PIRATININGA como um todo, sendo apurados de conformidade com o estabelecido na referida Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/200, ou outra que a substitua, e no Apêndice B.

Deverão ser apurados mensalmente, para cada um desses indicadores, tanto para os conjuntos como para a PIRATININGA como um todo, valores mensais correspondentes ao mês anterior, trimestrais correspondentes aos trimestres civis e os anuais, correspondentes aos doze meses anteriores.

Os indicadores DEC e FEC deverão ser desagregados em interrupções afetas:

- ao sistema de distribuição da própria PIRATININGA, separadas em interrupções programadas e não programadas;

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- ao sistema de alta tensão/transporte da própria PIRATININGA, incluídas subestações;
  - ao sistema de suprimento de energia externo à PIRATININGA.
- c) **FMA, TMA e T90% - Frequência Média, Tempo Médio e Tempo 90% de Atendimento de Emergência**

O controle desses indicadores será realizado para a PIRATININGA como um todo, considerando somente as unidades consumidoras atendidas em tensão de distribuição, nas áreas urbana e rural separadamente, sendo apurados de conformidade com o estabelecido no Apêndice C. Os valores mensais e anuais de cada um desses indicadores, referidos respectivamente ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente.

d) **TA - Tempo de Atendimento**

Os tempos de atendimento serão controlados através de auditorias, motivadas ou não por reclamações de consumidores.

e) **DIC e FIC - Duração e Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora**

Os indicadores DIC e FIC serão controlados através de auditorias motivadas ou não por reclamações de consumidores.

Sempre que solicitado pelo órgão regulador ou por um determinado consumidor, a PIRATININGA deverá apurar o DIC e o FIC anuais, referidos ao último ano civil e aos últimos 12 meses, bem como o DIC e o FIC mensais e trimestrais, para o mesmo período, obedecidos os procedimentos constantes da Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, e do Apêndice D.

f) **FEV –Frequência Equivalente de Violação de Tensão e FDT – Função Distribuição de Tensão**

Até o ano de 2002, os indicadores FDT e FEV, para a PIRATININGA como um todo, deverão ser apurados a partir de medições amostrais de tensão de fornecimento, de conformidade com o estabelecido no Apêndice A e encaminhados trimestralmente ao órgão regulador.

**III.2 - Indicadores para a Etapa de Maturidade**

Ao final da etapa de transição, todos os indicadores de interesse estarão disponíveis com o grau de desagregação desejado. Nesta etapa, os padrões a serem exigidos permitirão à PIRATININGA atingir o nível desejado de excelência na qualidade do fornecimento.

A tabela abaixo apresenta a relação de indicadores a serem controlados:

a) **já definidos**

Indicador	Abrangência	Período de Apuração
Nível de tensão	Individual	Reclamação ou Auditoria
DIC	Individual	Reclamação ou Auditoria
FIC	Individual	Reclamação ou Auditoria
TA	Individual	Reclamação ou Auditoria
DEC	PIRATININGA / Conjuntos de Unidades Consumidoras	Mensal/Trimestral/Anual
FEC	PIRATININGA / Conjuntos de Unidades	Mensal/Trimestral/Anual

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Indicador	Abrangência	Período de Apuração
	Consumidoras	
TMA	PIRATININGA	Mensal/Anual
FMA	PIRATININGA	Mensal/Anual
T90%	PIRATININGA	Mensal/Anual

**b) a definir**

Indicador	Abrangência e Período de Apuração
Variações temporárias de frequência	A definir
Conteúdo harmônico	A definir
Interrupção de curta duração	A definir
Flutuação de tensão	A definir
Desequilíbrios de tensão	A definir
Varição de tensão de curta duração	A definir
Varição de tensão de longa duração	A definir
Varição momentânea de tensão	A definir
Perdas técnicas	A definir

**IV - PADRÕES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DE SERVIÇO**

**IV.1 - Padrões para a Etapa de Transição**

**a) Níveis de Tensão**

Os níveis de tensão serão regulados conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº. 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

**b) DEC e FEC - Duração e Frequência Equivalentes de Interrupção por Unidade Consumidora**

Os padrões estabelecidos para indicadores de continuidade a serem respeitados mensalmente, trimestralmente e anualmente, para períodos preestabelecidos foram designados como metas de continuidade baseado na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

As metas anuais e mensais de DEC e FEC, para a PIRATININGA como um todo serão as constantes da tabela abaixo:

Área de Apuração	Padrão	DEC (horas)	FEC (interrupções por unidade consumidora)
PIRATININGA	Anual	<b>10,80</b>	<b>10,80</b>
	Mensal	<b>1,80</b>	<b>1,80</b>

As metas anuais, trimestrais e mensais de DEC e FEC, para os anos de 2001 a 2003 para os conjuntos de unidades consumidoras definidos para a PIRATININGA, foram obtidos obedecendo aos procedimentos estabelecidos na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

substitua e os limites fixados pela Resolução ANEEL nº. 492, de 07/12/2000, estando os valores anuais apresentados abaixo:

Conjunto de Unidades Consumidoras	DEC (horas)			FEC (interrupções)		
	2001	2002	2003	2001	2002	2003
Capela-Araçoiaba-Salto de Pirapora	30	26	23	19	18	16
Cubatão-São Vicente de Carvalho	12	11	10	11	10	9
Indaiatuba	16	14	12	13	12	10
Itú-Salto	16	15	14	13	12	11
Jundiaí	11	10	9	11	10	9
Porto Feliz-Boituva-Iperó	16	15	14	14	13	12
Praia Grande	9	8	8	8	8	7
Santos Noroeste	7	7	7	8	7	7
Santos Sudeste	5	5	5	5	5	5
São Roque-Ibiúna-Araçariguara	23	21	18	17	16	15
São Vicente	9	8	8	10	9	8
Sorocaba Além Rio	13	12	11	11	10	9
Sorocaba Aquém Rio	12	11	10	8	8	7
Várzea-Campo Limpo Paulista	17	16	15	13	13	13
Vinhedo-Louveira-Itupeva	16	14	12	15	13	11
Votorantim-Alumínio-Mairinque	15	13	12	12	11	10

Os valores das metas trimestrais e mensais de DEC e FEC, para os conjuntos de unidades consumidoras, corresponderão, respectivamente, a 60% (sessenta por cento) e 30% (trinta por cento) dos valores anuais, conforme previsto pela Resolução ANEEL nº.492 de 07/12/2000.

Ainda para os conjuntos de unidades consumidoras, para padrões anuais de DEC e de FEC iguais ou inferiores a, respectivamente, 8 (oito) horas e 6 (seis) interrupções, ficam assegurados os limites mínimos de 2,5 (duas e meia) horas e de 2 (duas) interrupções para as correspondentes metas mensais, previstos também pela Resolução ANEEL nº.492, de 07/12/2000.

**c) FMA, TMA e T90% - Frequência Média, Tempo Médio e Tempo 90% de Atendimento de Emergência**

Os padrões de FMA e TMA para a PIRATININGA como um todo, não deverão ultrapassar os limites constantes da tabela abaixo, definidos para unidades consumidoras localizadas nas áreas urbana e rural:

Padrão	Anual		Mensal	
	Área Urbana	Área Rural	Área Urbana	Área Rural
FMA	781	1875	92	219
TMA	84	124	118	174
T90%	167	244	234	342

**d) TAI - Tempo de Atendimento Individual**

O Tempo de Atendimento Individual não poderá ultrapassar os seguintes limites:

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- Unidades consumidoras atendidas em tensão inferior a 69 kV, localizadas na área urbana: 12 horas;
- Unidades consumidoras atendidas em tensão inferior a 69 kV, localizadas na área rural: 15 horas;
- Unidades consumidoras atendidas em tensão igual ou superior a 69 kV: 2 horas.

**e) DIC e FIC - Duração e Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora**

As metas anuais, trimestrais e mensais de DIC e FIC para os anos 2001 e 2002, obedecerão ao estabelecido nas tabelas abaixo:

**DIC – Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora (horas)**

Unidades consumidoras	Ano de 2001			Ano de 2002		
	Anual	Trim.	Mensal	Anual	Trim.	Mensal
Situadas em área não urbana e atendidas em tensão igual ou inferior a 1 kV	90	54	36	90	48	36
Situadas em área urbana e atendidas em tensão igual ou inferior a 1 kV	50	36	20	50	32	20
Situadas em área não urbana e atendidas por sistema aéreo em tensão inferior a 69 kV e superior a 1 kV	72	28,80	21,60	64	25,60	19,20
Situadas em área urbana e atendidas por sistema aéreo em tensão inferior a 69 kV e superior a 1 kV	35	28,80	14	35	25,60	14
Atendidas por sistema aéreo em tensão inferior a 230 kV e igual ou superior a 69 kV	6	6	4	6	6	4

**FIC - Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora (ocorrências)**

Unidades consumidoras	Ano de 2001			Ano de 2002		
	Anual	Trim.	Mensal	Anual	Trim.	Mensal
Situadas em área não urbana e atendidas em tensão igual ou inferior a 1 kV	40	36	12	40	36	12
Situadas em área urbana e atendidas em tensão igual ou inferior a 1 kV	30	29	12	30	26	12
Situadas em área não urbana e atendidas por sistema aéreo em tensão inferior a 69 kV e superior a 1 kV	40	26	12	40	23	12
Situadas em área urbana e atendidas por sistema aéreo em tensão inferior a 69 kV e superior a 1 kV	20	20	8	20	20	8
Atendidas por sistema aéreo em tensão inferior a 230 kV e igual ou superior a 69 kV	5	5	2	5	5	2

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

A partir de 01/01/2003 as metas de DIC e FIC anuais, trimestrais e mensais, obedecerão aos valores estabelecidos na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

**f) FEV e FDT - Frequência Equivalente de Violação de Tensão e Função Distribuição de Tensão**

Os valores apurados de FEV e o produto da FDT – Função Distribuição de Tensão pela FCIT - Função Custo de Imperfeição de Tensão estarão limitados aos valores apresentados na tabela abaixo:

Ano	FEV (%)	FDT x FCIT (R\$ por MWh)
2001	36,39	23,42
2002	20,00	15,00

**IV.2 - Padrões para a Etapa de Maturidade**

Esta etapa é caracterizada pelo alcance do nível pleno de instrumentos, procedimentos e padrões para o completo controle da qualidade do fornecimento de energia elétrica.

**a) Níveis de Tensão**

Os níveis de tensão serão regulados conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº. 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

**b) DEC, FEC, FMA, TMA e T90% - Duração e Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora, Frequência Média e Tempo Médio de Atendimento de Emergência e Tempo 90% de Atendimento de Emergência**

Nesta etapa deverá ser verificada, considerando-se a PIRATININGA como um todo, a observância do menor dentre os seguintes valores anuais de DEC e FEC, referidos ao mês de dezembro:

- as correspondentes médias das médias anuais dos valores verificados no mês de dezembro de cada ano da etapa de transição, ponderadas pelos respectivos números de consumidores existentes ao final de cada um deles;
- as correspondentes médias das médias dos valores anuais verificados no mês de dezembro dos anos da etapa de transição, em todas as empresas concessionárias de distribuição de energia elétrica do Estado de São Paulo, ponderadas pelos respectivos números de consumidores existentes ao final do período;
- as metas vigentes durante a etapa de transição.

As metas mensais de DEC e FEC, para a PIRATININGA como um todo, corresponderão a 1/4 (um quarto) das metas anuais.

Para os conjuntos de unidades consumidoras, as metas anuais, trimestrais e mensais de DEC e FEC obedecerão ao estabelecido na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

No que se refere a FMA e TMA, os correspondentes indicadores anuais, para a PIRATININGA como um todo, não deverão ultrapassar as suas próprias médias, referentes aos anos da etapa de transição, tomando-se os valores anuais obtidos ao término do mês de dezembro de cada um deles.

Se os valores apurados forem superiores aos padrões anuais vigentes durante a etapa de transição, serão mantidos estes últimos também para a etapa de maturidade.

Os padrões mensais de FMA e TMA corresponderão:

- para FMA - a 1,3 vezes o respectivo padrão anual, dividido por 12;
- para TMA - a 1,3 vezes o respectivo padrão anual.

Os padrões anuais e mensais de T90%, para a etapa de maturidade, são as correspondentes médias dos valores de T80% verificados na etapa de transição, para a PIRATININGA como um todo.

Se os valores apurados forem superiores aos padrões vigentes durante a etapa de transição, serão mantidos estes últimos também para a etapa de maturidade.

Os padrões mensais de T90% corresponderão a 1,3 vezes os respectivos padrões anuais.

#### **c) TAI - Tempo de Atendimento Individual**

O Tempo de Atendimento Individual não poderá ultrapassar os seguintes limites:

- Unidades consumidoras atendidas em tensão inferior a 69 kV, localizadas na área urbana: 10 horas;
- Unidades consumidoras atendidas em tensão inferior a 69 kV, localizadas na área rural: 12 horas;
- Unidades consumidoras atendidas em tensão igual ou superior a 69 kV: 2 horas.

#### **d) DIC e FIC - Duração e Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora**

As metas anuais, trimestrais e mensais de DIC e FIC, obedecerão ao estabelecido na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

### **V - INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL**

Os indicadores relacionados a seguir deverão ser apurados de forma mensal - referidos ao mês anterior, e anual - referidos aos 12 (doze) meses imediatamente anteriores, sendo encaminhados ao órgão regulador de três em três meses, obedecidos aos procedimentos fixados no Apêndice E:

- Tempo médio de ligação nova em baixa tensão;
- Tempo médio de religação em baixa tensão;
- Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentação de serviços na rede de distribuição para atendimento a novas ligações ou a alterações de carga;
- Tempo médio de execução de serviços na rede de distribuição, para atendimento a novas ligações ou alterações de carga, após apresentação do projeto e orçamento ao interessado e sua correspondente aprovação e pagamento, quando for o caso;

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- Porcentagem de perdas comerciais.

Com base nestes indicadores o órgão regulador poderá fazer comunicados ou auditorias, quando verificar tendência de perda de qualidade ou de ultrapassagem de limites.

## VI - PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

Os padrões regulamentares que deverão ser obedecidos estão apresentados nas tabelas a seguir.

O cumprimento dos citados padrões será aferido pelo órgão regulador através de auditorias por ela realizadas ou contratadas, em função das tendências observadas no histórico de indicadores coletados, de resultados desfavoráveis obtidos em pesquisas de opinião e de reclamações formuladas por consumidores.

Os prazos mencionados serão contados a partir do momento da solicitação do consumidor, quando fixados em horas, e a partir da data da solicitação, quando estabelecidos em dias úteis.

### Padrões individuais de qualidade do atendimento comercial, para unidades consumidoras atendidas em tensão de distribuição

Descrição	Padrão
1.a) Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em média tensão, excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, de necessidade de reforma ou ampliação da rede, de necessidade de construção de ramal subterrâneo ou de inadequação das instalações da unidade consumidora aos padrões técnicos da PIRATININGA.	5 dias úteis
1.b) Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em baixa tensão, incluindo a vistoria que a aprovar e excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, de necessidade de reforma ou ampliação da rede, de necessidade de construção de ramal subterrâneo ou de inadequação das instalações da unidade consumidora aos padrões técnicos da PIRATININGA.	2 dias úteis
2. Prazo máximo para o atendimento a pedidos de religação, após cessado o motivo da suspensão do fornecimento e pagos os débitos, prejuízos, taxas, multas e acréscimos incidentes.	24 horas
3. Prazo máximo para a comunicação dos resultados dos estudos, orçamentos, projetos e do prazo para início e conclusão das obras de distribuição, necessárias ao atendimento dos pedidos de ligação não cobertos nos itens 1.a e 1.b.	15 dias úteis
4. Prazo máximo para o início das obras referentes ao item anterior, após satisfeitas, pelo interessado, as condições gerais de fornecimento.	15 dias úteis
5. Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a indenização por danos em aparelhos elétricos provocados por problemas na rede da PIRATININGA, comprovados por análise técnica.	20 dias úteis
6. Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças a maior do cliente.	5 dias úteis
7. Prazo máximo para a religação de unidades consumidoras que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de energia elétrica.	4 horas
8. Prazo máximo para a regularização da medição, na ocorrência de defeitos no(s) medidor(es) instalado(s) na unidade consumidora.	2 dias úteis

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

**Padrões individuais de qualidade do atendimento comercial, para unidades consumidoras atendidas em alta tensão**

Descrição	Padrão
1. Prazo máximo para a apresentação, ao consumidor, de informações referentes à possibilidade e às condições de atendimento a pedidos de novas ligações, incluindo o tempo necessário para a conclusão de estudos, projetos e orçamentos e os prazos para início e fim de eventuais obras, após satisfeitas, pelo interessado, as condições gerais de fornecimento.	20 dias úteis
2. Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças a maior do cliente.	5 dias úteis
3. Prazo máximo para a regularização da medição, na ocorrência de defeitos no(s) medidor(es) instalado(s) na unidade consumidora.	2 dias úteis

Para avaliação do cumprimento ou não dos padrões estabelecidos, não serão considerados os atrasos que ocorrerem devido a providências que dependam do consumidor.

**VII - PENALIDADES E OUTRAS OBRIGAÇÕES**

**VII.1 - Penalidades**

Os indicadores controlados, quando transgredirem padrões ou metas estabelecidos, gerarão penalidades à PIRATININGA, havendo dois grupos de degradação de qualidade:

Grupo 1 - Fato Gerador: Violação de padrão de qualidade que afeta uma única unidade consumidora visto individualmente.

Penalidade: Pagamento, pela PIRATININGA, de multa específica conforme padrão não atendido, a ser paga ao consumidor afetado.

Grupo 2 - Fato Gerador: Violação de padrão de qualidade que afeta um grupo de unidades consumidoras, ou transgressão de outras obrigações descritas.

Penalidade: O órgão regulador definirá o valor da penalidade a ser aplicada, conforme a gravidade da transgressão e das atenuantes e justificativas formuladas pela PIRATININGA, observado o disposto na Resolução ANEEL nº. 318, de 06/10/1998.

As penalidades do Grupo 1, especificamente, deixarão de ser aplicadas no caso de acordo formal celebrado entre a PIRATININGA e o consumidor, em que se estabeleçam padrões de qualidade de serviço, produto ou atendimento comercial melhores que os fixados neste documento.

Outras penalidades também poderão ser convencionadas entre os consumidores e a PIRATININGA, de acordo com contratos celebrados entre as partes.

Tais contratos, obrigatoriamente, deverão ser submetidos à homologação do órgão regulador.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

A aplicação das penalidades do Grupo 2 para os indicadores FMA, TMA e T90% considerarão uma tolerância de 5% na observância dos padrões definidos para a etapa de transição.

## VII.2 - Penalidades para o descumprimento de Padrões de Qualidade de Serviço e do Produto

### VII.2.1 - Penalidades do Grupo 1

Para os indicadores de qualidade de serviço e do produto, serão aplicadas penalidades do Grupo 1 para os casos de descumprimento dos padrões fixados para DIC, FIC, TAI e níveis de tensão.

Os critérios para cálculo e pagamento de penalidades pelo descumprimento dos padrões fixados para DIC e FIC obedecerão ao disposto pela Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua e, para níveis de tensão, o disposto na Resolução ANEEL nº 505 de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

A aplicação de penalidades para casos de ultrapassagem do valor padrão de TA, mensal, trimestral e anual, será calculada de acordo com a seguinte expressão:

$$\text{Penalidade} = \left( \frac{\text{TA}}{\text{TAI}} - 1 \right) \times \text{TAI} \times \frac{\text{CM}}{730\text{h}} \times k_{ei}, \text{ onde}$$

TA = Tempo de Atendimento verificado, em horas;

TAI = Tempo de Atendimento Individual, em horas;

CM = Média dos valores líquidos das faturas de fornecimento mensais do consumidor afetado, relativas aos 3 (três) meses anteriores à ocorrência;

730h = Número médio de horas no mês;

$k_{ei}$  = Coeficiente de majoração, que variará de 10 a 20, sendo igual a 10 na etapa de transição.

A unidade consumidora que tiver TA - Tempo de Atendimento superior ao padrão TAI - Tempo de Atendimento Individual, será ressarcido pela PIRATININGA como apresentado acima.

No caso de ocorrência de desligamento e havendo transgressão do indicador DMIC com correspondente penalidade, será aplicada penalidade de maior valor dentre a referente ao DMIC e ao TAI.

Entende-se por valor líquido da fatura, a definição dada pela Resolução ANEEL nº. 456, de 29/11/2000.

A PIRATININGA terá o prazo de 20 dias para pagamento da penalidade estipulada ao consumidor, podendo esta ser abatida da fatura de energia elétrica do consumidor. Neste caso, se o valor da penalidade for superior ao valor da fatura, as parcelas restantes poderão ser abatidas das faturas subsequentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis ao interessado. Todos os valores deverão ser discriminados nas respectivas faturas.

### VII.2.2 - Penalidades do Grupo 2

A superação de qualquer uma das metas de DEC e FEC mensais - correspondentes ao mês anterior, trimestrais - correspondentes ao trimestre civil anterior ou anual - correspondentes ao ano civil, bem como de padrões de FMA, TMA e T90% mensais ou anual, implicará em multa aplicável pelo

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

órgão regulador, cujo valor será o maior dentre os valores calculados, utilizando-se, para DEC e FEC, o disposto pela Resolução ANEEL nº. 318 de 06/10/1998 e, para o caso de FMA, TMA e T90%, as seguintes expressões:

a) Para FMA e TMA

$$\text{Penalidade} = \left( \frac{\text{IND}_v}{\text{IND}_p} - k \right) \times \text{TMA}_p \times \frac{\text{FM}}{730h} \times k_{ei}$$

b) Para T90%

$$\text{Penalidade} = \left( \frac{\text{IND}_v}{\text{IND}_p} - k \right) \times \text{T90\%}_p \times \frac{\text{FM}}{730h} \times k_{ei}, \text{ onde}$$

IND<sub>v</sub> = Indicador verificado:

- FMA ou TMA para a expressão a;
- T90% para a expressão b;

IND<sub>p</sub> = Indicador padrão correspondente a cada expressão de cálculo:

- FMA, TMA e T90%;

k = 1,05 para a etapa de transição e 1,00 para a etapa de maturidade;

TMA<sub>p</sub> = TMA padrão, em horas por período;

T90%<sub>p</sub> = T90% padrão, em horas por período;

FM = Média dos faturamentos mensais referentes aos consumidores do agrupamento afetado, relativos aos 3 (três) meses anteriores à ocorrência, em R\$;

730h = Número médio de horas no mês;

k<sub>ei</sub> = Coeficiente de majoração, que variará de 10 a 20, sendo igual a 10 na etapa de transição..

A apuração de penalidades referentes a transgressões de metas ou padrões anuais, será realizada com base nos indicadores verificados ao término de cada ano civil.

As penalidades descritas serão aplicadas em caso de transgressões verificadas para a PIRATININGA como um todo, bem como para conjuntos de unidades consumidoras, quando for o caso.

Quinze dias após a aplicação da penalidade, a PIRATININGA comunicará ao órgão regulador as providências que serão adotadas para a eliminação de seu fato gerador. O órgão regulador avaliará a pertinência das providências, podendo considerar a PIRATININGA reincidente.

**c) Para a tensão:**

Até o ano 2002, a aplicação de penalidades decorrentes da violação dos padrões de nível de tensão de unidades consumidoras atendidas em baixa tensão considerará agrupamentos de unidades consumidoras, tendo, portanto, caráter coletivo. Será fruto da análise do comportamento da FDT - Função Distribuição de Tensão, identificando-se a quantidade de ocorrências de níveis de tensão que se situem fora dos limites adequados ou fora dos limites precários, dada pela FEV – Frequência Equivalente de Violação de Tensão.

Assim, a aplicação de penalidade pela violação de tensão de caráter coletivo será fundamentada em dois fatores:

- na gradualidade da intensidade das sanções, sendo proporcional ao número de ocorrências de tensão fora da faixa adequada e crescente a partir dos limites de tensão adequados, até atingir seu

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

valor máximo, o que ocorrerá quando os níveis de tensão forem iguais ou piores que os limites precários, critério este que garante uma certa tolerância a pequenos desvios;

- no montante da carga afetada.

Para considerar esses dois fatores, a penalidade será calculada pelo somatório dos produtos dos valores da FDT - Função Distribuição de Tensões, envolvendo somente as unidades consumidoras incluídas na FEV, referentes a cada intervalo de 1% da tensão nominal, pelos valores de outra função, denominada FCIT - Função Custo da Imperfeição da Tensão, cujo valor cresce na medida em que se afasta da faixa de tensões adequadas.

A operacionalização desses cálculos exige que sejam publicados pelo órgão regulador, periodicamente, os valores da FCIT - Função Custo da Imperfeição de Tensão para cada um dos agrupamentos de unidades consumidoras.

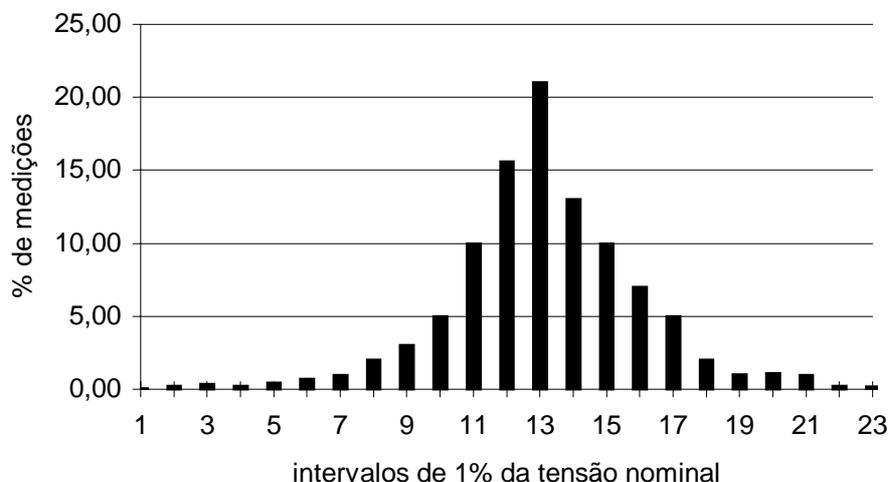
A título de exemplo, considere-se uma amostra de 1.000 unidades consumidoras, sendo que para cada unidade consumidora são previstas 432 medições, correspondentes a 3 (três) dias de medição em intervalos de 10 (dez) minutos, o que resultaria em um total de 432.000 medições.

As medições obtidas seriam configuradas em uma função de distribuição, apresentada abaixo, dando origem a uma primeira FDT:

1)	0,04 %	Das medições com	tensão inferior a 86% da tensão nominal
2)	0,24 %	das medições com	tensão entre 86 % e 87 % da tensão nominal
3)	0,36 %	das medições com	tensão entre 87 % e 88 % da tensão nominal
4)	0,20 %	das medições com	tensão entre 88 % e 89 % da tensão nominal
5)	0,44 %	das medições com	tensão entre 89 % e 90 % da tensão nominal
6)	0,72 %	das medições com	tensão entre 90 % e 91 % da tensão nominal
7)	0,96 %	das medições com	tensão entre 91 % e 92 % da tensão nominal
8)	2,00 %	das medições com	tensão entre 92 % e 93 % da tensão nominal
9)	3,00 %	das medições com	tensão entre 93 % e 94 % da tensão nominal
10)	5,00 %	das medições com	tensão entre 94 % e 95 % da tensão nominal
11)	10,00 %	das medições com	tensão entre 95 % e 96 % da tensão nominal
12)	15,60 %	das medições com	tensão entre 96 % e 97 % da tensão nominal
13)	21,00 %	das medições com	tensão entre 97 % e 98 % da tensão nominal
14)	13,00 %	das medições com	tensão entre 98 % e 99 % da tensão nominal
15)	10,00 %	das medições com	tensão entre 99 % e 100 % da tensão nominal
16)	7,00 %	das medições com	tensão entre 100 % e 101 % da tensão nominal
17)	5,00 %	das medições com	tensão entre 101 % e 102 % da tensão nominal
18)	2,00 %	das medições com	tensão entre 102 % e 103 % da tensão nominal
19)	1,00 %	das medições com	tensão entre 103 % e 104 % da tensão nominal
20)	1,08 %	das medições com	tensão entre 104 % e 105 % da tensão nominal
21)	0,96 %	das medições com	tensão entre 105 % e 106 % da tensão nominal
22)	0,24 %	das medições com	tensão entre 106 % e 107 % da tensão nominal
23)	0,16 %	das medições com	tensão superior a 107% da tensão nominal.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

### Distribuição de Tensões para 432.000 Medições



A diretriz que orienta o controle dos níveis de tensão é a vigilância sobre o comportamento da FDT - Função Distribuição de Tensão, identificando-se a quantidade de ocorrências de tensão que se situem fora dos limites adequados ou fora dos limites precários.

Deste modo, o primeiro conjunto de pontos da planilha acima representa 0,04% do universo de medições, de forma que 172 medições apresentaram valores inferiores a 86% da tensão nominal.

Admitindo-se, neste exemplo, que o sistema considerado é trifásico - 220/127 V e que todas as medições correspondem a valores de fase, cerca de 2% das tensões medidas estão abaixo do limite adequado inferior e 2,44% estão acima do limite adequado superior.

Mesmo sendo possível que mais unidades consumidoras apresentassem alguns valores de tensão medida fora dos limites adequados, considerou-se que apenas para 64 unidades consumidoras foram verificadas 5 (cinco) ou mais níveis de tensão fora dos limites adequados.

Neste caso a FEV vale:

$$FEV = \frac{\text{nº de unidades consumidoras com desvio}}{\text{nº de unidades consumidoras medidas}} \times 100 = \frac{64}{1000} \times 100 = 6,4\%$$

Uma segunda FDT, que é a base para avaliação de penalidades, deve ser construída apenas com essas 64 unidades consumidoras, referida sempre, porém, ao universo total de medições. Esta FDT exclui casos de unidades consumidoras que sofreram variações momentâneas de tensão em função de variações bruscas de cargas.

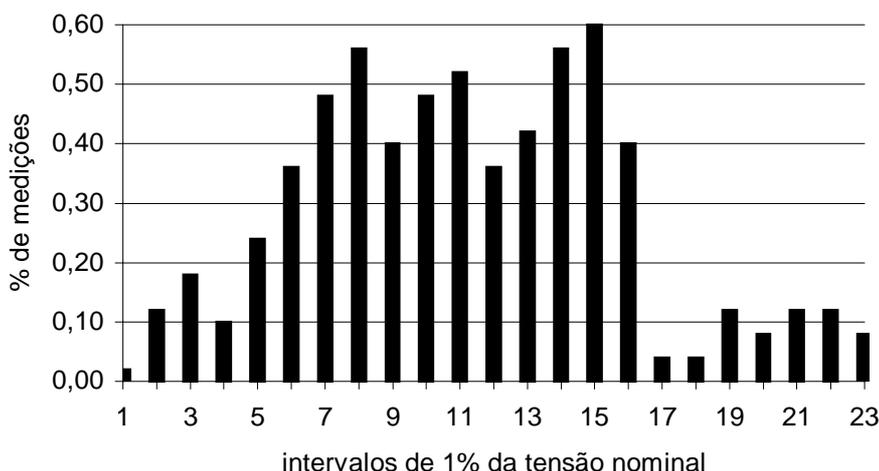
Considerando que as medições de tensão devem ser realizadas por aparelhos digitais, em intervalos de 10 minutos e períodos mínimos de 72 horas, o órgão regulador fixará um critério estatístico para definir que parcela do tempo pode ser atribuída a variações momentâneas de tensão ocasionadas por alterações bruscas de carga, previstas no artigo 6, inciso I da portaria nº 047 do DNAEE. Para a etapa de transição, serão consideradas variações de tensão momentâneas aquelas que tiverem uma probabilidade de ocorrência menor ou igual a 1%.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Neste exemplo, a segunda FDT tem 27.648 pontos medidos - 432 medições para cada uma das 64 unidades consumidoras envolvidas, assim distribuídas:

1)	0,02 % das medições com	tensão inferior a 86% da tensão nominal
2)	0,12 % das medições com	tensão entre 86 % e 87 % da tensão nominal
3)	0,18 % das medições com	tensão entre 87 % e 88 % da tensão nominal
4)	0,10 % das medições com	tensão entre 88 % e 89 % da tensão nominal
5)	0,24 % das medições com	tensão entre 89 % e 90 % da tensão nominal
6)	0,36 % das medições com	tensão entre 90 % e 91 % da tensão nominal
7)	0,48 % das medições com	tensão entre 91 % e 92 % da tensão nominal
8)	0,56 % das medições com	tensão entre 92 % e 93 % da tensão nominal
9)	0,40 % das medições com	tensão entre 93 % e 94 % da tensão nominal
10)	0,48 % das medições com	tensão entre 94 % e 95 % da tensão nominal
11)	0,52 % das medições com	tensão entre 95 % e 96 % da tensão nominal
12)	0,36 % das medições com	tensão entre 96 % e 97 % da tensão nominal
13)	0,42 % das medições com	tensão entre 97 % e 98 % da tensão nominal
14)	0,56 % das medições com	tensão entre 98 % e 99 % da tensão nominal
15)	0,60 % das medições com	tensão entre 99 % e 100 % da tensão nominal
16)	0,40 % das medições com	tensão entre 100 % e 101 % da tensão nominal
17)	0,04 % das medições com	tensão entre 101 % e 102 % da tensão nominal
18)	0,04 % das medições com	tensão entre 102 % e 103 % da tensão nominal
19)	0,12 % das medições com	tensão entre 103 % e 104 % da tensão nominal
20)	0,08 % das medições com	tensão entre 104 % e 105 % da tensão nominal
21)	0,12 % das medições com	tensão entre 105 % e 106 % da tensão nominal
22)	0,12 % das medições com	tensão entre 106 % e 107 % da tensão nominal
23)	0,08 % das medições com	tensão superior a 107% da tensão nominal.

**Distribuição de Tensões para 27.648 Medições**



Admitindo-se, neste exemplo, que a Função Custo de Imperfeição de Tensão seja expressa pelos seguintes valores:

1500 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão inferior a 86% da tensão nominal,
1042 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 86 % e 87 % da nominal,
670 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 87 % e 88 % da nominal,
375 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 88 % e 89 % da nominal,
170 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre 89 % e 90 % da nominal,

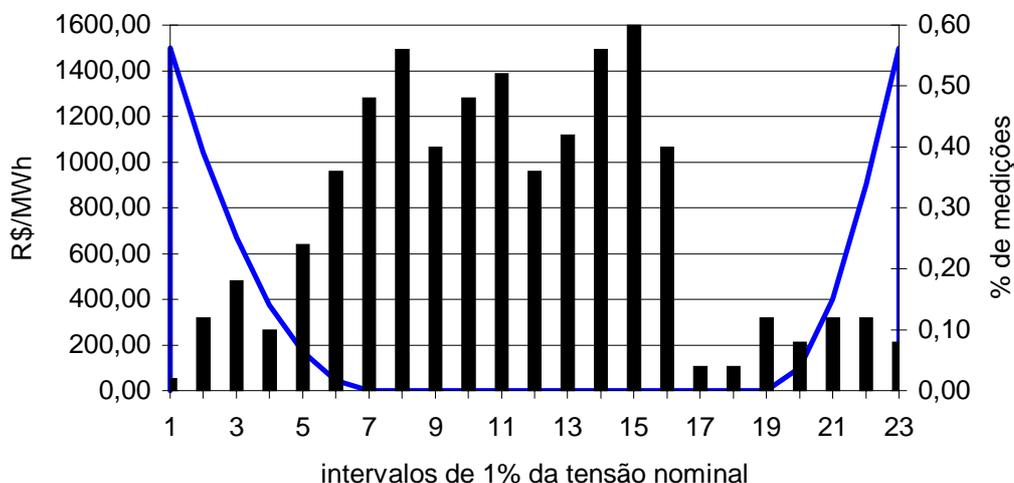
PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

45 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	90 % e	91 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	91 % e	92 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	92 % e	93 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	93 % e	94 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	94 % e	95 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	95 % e	96 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	96 % e	97 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	97 % e	98 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	98 % e	99 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	99 % e	100 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	100 % e	101 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	101 % e	102 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	102 % e	103 % da nominal,
0 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	103 % e	104 % da nominal,
100 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	104 % e	105 % da nominal,
400 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	105 % e	106 % da nominal,
900 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão entre	106 % e	107 % da nominal e
1500 R\$/MWh	para a	% das medições com	tensão superior a 107%		da tensão nominal,

para efeito de penalidades, a FDT calculada considerando apenas os valores das medições das unidades consumidoras com níveis de tensão inadequados, será associada à FCIT.

A figura a seguir ilustra esse procedimento:

**Distribuição de Tensões x Custo da Imperfeição da Tensão**



O índice que determinará se houve degradação da tensão será o produto da segunda FDT pela FCIT - Função Custo de Imperfeição de Tensão:

$$\begin{aligned}
 & \% \text{ de medições com tensão abaixo de } 86\% \text{ da tensão nominal} \times 1.500,00 \text{ R\$/MWh} + \\
 & \% \text{ de medições com tensão entre } 86\% \text{ e } 87\% \text{ da tensão nominal} \times 1.042,00 \text{ R\$/MWh} + \\
 & \% \text{ de medições com tensão entre } 87\% \text{ e } 88\% \text{ da tensão nominal} \times 670,00 \text{ R\$/MWh} + \\
 & \% \text{ de medições com tensão entre } 88\% \text{ e } 89\% \text{ da tensão nominal} \times 375,00 \text{ R\$/MWh} + \\
 & \% \text{ de medições com tensão entre } 89\% \text{ e } 90\% \text{ da tensão nominal} \times 170,00 \text{ R\$/MWh} + \\
 & \% \text{ de medições com tensão entre } 90\% \text{ e } 91\% \text{ da tensão nominal} \times 45,00 \text{ R\$/MWh} + \\
 & \% \text{ das medições com tensão entre } 104\% \text{ e } 105\% \text{ da tensão nominal} \times 100,00 \text{ R\$/MWh} +
 \end{aligned}$$

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

% das medições com tensão entre 105% e 106% da tensão nominal x 400,00 R\$/MWh +  
 % das medições com tensão entre 106% e 107% da tensão nominal x 900,00 R\$/MWh +  
 % das medições com tensão superior a 106% x 1.500,00 R\$/ MWh =

0,02% x 1.500,00 R\$/MWh + 0,12% x 1.042,00 R\$/MWh + 0,18% x 670,00 R\$/MWh +  
 0,10% x 375,00 R\$/MWh + 0,24% x 170,00 R\$/MWh + 0,36% x 45,00 R\$/MWh +  
 0,08% x 100,00 R\$/MWh + 0,12% x 400,00 R\$/MWh + 0,12% x 900,00 R\$/MWh +  
 0,08% x 1.500,00 R\$/MWh = 6,54 R\$/MWh.

Ainda apenas como ilustração, supondo que o padrão anual de FEV tenha sido fixado em 6,4%, o indicador apurado não poderá exceder esse limite e o produto da FDT - considerando-se apenas as unidades consumidoras que definiram o numerador da expressão de cálculo da FEV - pela FCIT, não poderia superar a R\$ 6,54 por MWh

Caso o valor apurado para o produto citado seja, por exemplo, de R\$ 8,54 por MWh, a diferença de R\$ 2,00 por MWh será o referencial para cálculo e aplicação da penalidade correspondente, que serão realizados ao final de cada ano civil.

Em uma concessionária que possua um montante de carga atendida em baixa tensão equivalente a 6.000.000 MWh/ano, a penalidade anual devida a esta perda de qualidade seria neste caso, de:

R\$ 2,00 por MWh x 6.000.000 MWh = R\$ 12.000.000,00.

### **VII.3 - Penalidades para o descumprimento de Padrões de Qualidade do Atendimento Comercial**

#### **VII.3.1 - Penalidades do Grupo 1**

Para os itens de qualidade do atendimento comercial, as penalidades do Grupo 1, referentes ao descumprimento de padrões que afetam uma unidade consumidora individualmente, serão calculadas de acordo com a expressão seguinte:

Penalidade = [INT (  $\frac{INDv}{INDp}$  )] x VUP x MFA, onde:

- INT = Parte inteira do resultado da operação indicada entre parênteses;
- INDv = Valor do indicador verificado para os itens constantes nas tabelas de padrões;
- INDp = Padrão estabelecido para os itens constantes nas mesmas tabelas;
- VUP = Valor unitário para cada transgressão de padrão, conforme tabelas abaixo, em %;
- MFA = Milésima parte do faturamento anual da PIRATININGA, relativo ao ano civil anterior à data da infração.

Para o cálculo e pagamento de penalidades referentes ao ano de 2002, o faturamento relativo ao ano civil anterior à data da infração, corresponderá a 10 (dez) vezes o faturamento relativo ao mês de outubro somado aos faturamentos dos meses de novembro e dezembro de 2001.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

**Penalidades do grupo 1 para padrões de qualidade do atendimento comercial, para unidades consumidoras atendidas em tensão de distribuição**

Descrição	VUP (%)
1.a) Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em média tensão, excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, de necessidade de reforma ou ampliação da rede, de necessidade de construção de ramal subterrâneo ou inadequação das instalações da unidade consumidora aos padrões técnicos da PIRATININGA.	0,01436
1.b) Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em baixa tensão, incluindo a vistoria que a aprovar e excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, de necessidade de reforma ou ampliação da rede, de necessidade de construção de ramal subterrâneo ou inadequação das instalações da unidade consumidora aos padrões técnicos da PIRATININGA.	0,001436
2. Prazo máximo para o atendimento a pedidos de religação, após cessado o motivo da suspensão do fornecimento e pagos os débitos, prejuízos, taxas, multas e acréscimos incidentes.	0,001436
3. Prazo máximo para a comunicação dos resultados dos estudos, orçamentos, projetos e do prazo para início e conclusão das obras de distribuição, necessárias ao atendimento dos pedidos de ligação não cobertos nos itens 1.a e 1.b.	0,01436
4. Prazo máximo para o início das obras referentes ao item anterior, após satisfeitas, pelo interessado, as condições gerais de fornecimento.	0,01436
5. Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a indenização por danos em aparelhos elétricos provocados por problemas na rede da PIRATININGA, comprovados por análise técnica.	0,04308
6. Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças a maior do cliente.	0,004308
7. Prazo máximo para a religação de unidades consumidoras que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de energia elétrica.	0,004308
8. Prazo máximo para a regularização da medição, na ocorrência de defeitos no(s) medidor(es) instalado(s) na unidade consumidora.	0,001436

**Penalidades do grupo 1 para padrões de qualidade do atendimento comercial, para unidades consumidoras atendidas em alta tensão**

Descrição	VUP (%)
1. Prazo máximo para a apresentação, ao consumidor, de informações referentes à possibilidade e às condições de atendimento a pedidos de novas ligações, incluindo o tempo necessário para a conclusão de estudos, projetos e orçamentos e os prazos para início e fim de eventuais obras, após satisfeitas, pelo interessado, as condições gerais de fornecimento	0,1436
2. Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças a maior do cliente.	
3. Prazo máximo para a regularização da medição, na ocorrência de defeitos no(s) medidor(es) instalado(s) na unidade consumidora.	

A PIRATININGA terá o prazo de 20 dias para pagamento da penalidade estipulada ao consumidor, podendo esta ser abatida da sua fatura de energia elétrica. Se o valor da penalidade for superior ao valor da fatura, as parcelas restantes poderão ser abatidas das faturas subsequentes, corrigidas com

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis ao interessado. Todos os valores deverão ser discriminados nas respectivas faturas.

Cada uma das multas apuradas, como exposto, será arredondada para o correspondente valor inteiro imediatamente superior.

#### **VII.4 - Outras Obrigações da PIRATININGA**

A PIRATININGA deverá cumprir as seguintes obrigações adicionais:

- a) deixar disponível a legislação referente às condições gerais de fornecimento de energia elétrica em todos pontos de atendimento ao público, para conhecimento e consulta pelos interessados;
- b) realizar todas as ligações novas, obrigatoriamente, com a instalação de medição, excluindo-se casos específicos previstos na regulamentação;
- c) fornecer ao consumidor, quando do pedido de serviços à PIRATININGA, protocolo com os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados;
- d) informar verbalmente ao consumidor, quando o pedido de serviços for realizado através de atendimento telefônico, os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados, além de identificação do atendente e número do protocolo de atendimento;
- e) manter registros de reclamações dos consumidores, à disposição dos interessados;
- f) responder a toda consulta ou reclamação formulada por seus clientes, obedecido o prazo máximo de 10 dias úteis;
- g) nos casos de reforma e/ou extensão de redes de distribuição de energia elétrica, não utilizar padrões construtivos diferentes dos adotados nas redes já implantadas em cada respectivo logradouro, salvo se para melhoria ou modernização das condições de atendimento aos consumidores, sem prejuízo das características urbanísticas ou ambientais existentes;
- h) submeter à aprovação do órgão regulador, até o final do mês de setembro de cada ano, plano de inspeção e de aferição programada de equipamentos de medição instalados nas unidades de consumo existentes;
- i) fornecer ao órgão regulador, até o final do mês de janeiro de cada ano, os resultados das inspeções e aferições programadas de que trata o item acima, referentes ao ano imediatamente anterior;
- j) dar ciência aos consumidores sobre as interrupções programadas no fornecimento de energia elétrica, segundo procedimentos constantes na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

Além das obrigações acima indicadas e dos procedimentos contidos neste documento, apresentam-se a seguir outras providências que deverão ser cumpridas pela PIRATININGA:

- a) a realização de pesquisas periódicas de satisfação de consumidores

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

As pesquisas deverão abordar a satisfação dos consumidores com respeito, dentre outros, aos seguintes aspectos:

- Frequência e duração das interrupções no fornecimento de energia elétrica;
- Qualidade do produto - nível de tensão, variações de tensão, interferências e qualidade da forma de onda;
- Atendimento pessoal e ou telefônico comercial e de emergência, em termos de disponibilidade do serviço, atenção, presteza e eficiência;
- Serviços prestados pela PIRATININGA, tais como ligação, religação, leitura de medidores, entrega de contas, orçamentos para extensões de rede;
- Orientações obrigatórias feitas pela PIRATININGA sobre o uso seguro e adequado da energia elétrica;
- Esclarecimentos obrigatórios sobre direitos e deveres dos consumidores;
- Serviço de iluminação pública;
- Imagem institucional da PIRATININGA;
- Tarifas de fornecimento e taxas de serviços;
- Notificações sobre interrupções programadas.

Para unidades consumidoras atendidas em alta tensão, tendo em vista o universo restrito destes consumidores, a PIRATININGA deverá avaliar anualmente, dentre outras, as seguintes informações, através de questionário especial encaminhado a todos eles:

- Frequência e duração das interrupções;
- Qualidade do produto - nível de tensão, variações de tensão, interferências e qualidade de forma de onda;
- Atendimento comercial e de emergência;
- Esclarecimentos obrigatórios da PIRATININGA;
- Tarifas de fornecimento.

Compiladas as respostas, a PIRATININGA deverá encaminhar relatório específico ao órgão regulador.

b) elaboração e encaminhamento de relatórios de acidentes, de programas especiais, de mercado e faturamento e relatórios específicos

Esses relatórios serão obrigatórios e deverão ser enviados periodicamente ou quando solicitados pelo órgão regulador. Visam permitir que o órgão regulador analise o desempenho da PIRATININGA no que se refere a:

- **Acidentes**
  - Empregados acidentados no ano, inclusive os de empresas contratadas, com indicação, no mínimo, de causas e níveis de gravidade dos acidentes ocorridos;
  - Acidentes com terceiros envolvendo a rede de energia elétrica, com indicação de respectivas causas e níveis de gravidade, bem como de ações corretivas nos casos de inadequação de instalações da PIRATININGA;
  - Campanhas preventivas sobre acidentes no uso de energia elétrica;
  - Pedidos de Indenização por queima de aparelhos e indenizações efetivamente pagas pela PIRATININGA.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Este relatório será encaminhado anualmente ao órgão regulador.

- **Programas Especiais**

- Conservação de energia elétrica;
- Programas/Atendimentos sociais, como a desempregados, consumidores de baixa renda, aposentados, entidades sem fins lucrativos, eletrificação rural, dentre outros;
- Pesquisa e desenvolvimento em sistemas comerciais e em tecnologia.

Este relatório será encaminhado anualmente ao órgão regulador.

### **Mercado e Faturamento**

- Número de unidades consumidoras atendidas, energia vendida e valores faturados, a cada mês, por categoria de consumo, para a PIRATININGA como um todo e conjuntos de unidades consumidoras.

Este relatório será encaminhado trimestralmente ao órgão regulador.

- **Relatórios Específicos**

A critério do órgão regulador poderão ser solicitados relatórios sobre temas específicos. O ônus da elaboração desses relatórios extraordinários fica a cargo da PIRATININGA.

No que diz respeito às unidades consumidoras atendidas em alta tensão, ao suprimento de energia e ao planejamento de obras na sua rede de alta tensão, a PIRATININGA deverá enviar ao órgão regulador, anualmente, os seguintes relatórios:

- Relação de unidades consumidoras em alta tensão destacando:

- vigência dos contratos;
- tipo de contrato - com ou sem fornecimento energético;
- grandezas contratadas - potência e energia;
- níveis de qualidade do produto, serviço e atendimento contratados, caso sejam diferentes dos padrões mínimos;
- tarifas contratuais.

- Relação dos contratos de suprimento e de transporte firmados com outras concessionárias ou produtores independentes:

- vigência dos contratos;
- grandezas contratadas - demandas, energias;
- tarifas contratuais.

- Planejamento de obras:

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- relação das obras e dos investimentos previstos para os próximos 5 (cinco) anos nas redes de alta tensão.

### **VII.5 - Penalidades para o Descumprimento de Prazos e Outras Obrigações da PIRATININGA**

Haverá aplicação de multa à PIRATININGA em valor a ser definido pelo órgão regulador, cada vez que for constatado o descumprimento de qualquer uma das suas obrigações citadas no item anterior, bem como qualquer um dos prazos estipulados neste documento, para resposta a reclamações e ou solução de inadequações de qualidade de produto, serviço ou atendimento comercial detectadas, considerando o exposto na Resolução ANEEL nº. 318 de 06/10/1998.

### **VIII – CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DOS INDICADORES PARA OS ANOS DE 2001 E 2002**

A verificação dos padrões a partir de janeiro de 2003 se dará da forma estabelecida nos itens anteriores. Entretanto, face à efetivação da cisão conforme Resolução ANEEL nº 336 de 16/08/2001, no período compreendido entre 01 de outubro de 2001 e 31 de dezembro de 2002, a análise dos padrões dos indicadores de qualidade será feita a partir dos seguintes procedimentos:

a) Período de janeiro a setembro de 2001:

- Empresa avaliada: Empresa Bandeirante de Energia S/A
  - Tanto para DEC como para FEC serão avaliados 9 (nove) valores mensais (janeiro a setembro), para cada conjunto de unidades consumidoras e para a empresa como um todo, 3 (três) valores trimestrais (1º, 2º e 3º trimestres), para cada conjunto, e 1 (um) valor anual, para cada conjunto e para a empresa como um todo, abrangendo o período de 12 (doze) meses, compreendido entre outubro/2000 e setembro/2001.
  - Para cada um dos demais indicadores serão avaliados, tanto para a Área Urbana como para a Área Rural, 9 (nove) valores mensais (janeiro a setembro) e 1 (um) valor anual, abrangendo o período compreendido entre outubro/2000 e setembro/2001.
  - Os padrões a serem considerados serão os constantes do Contrato de Concessão de Distribuição ANEEL nº 202/98 e, especificamente para DEC e FEC relativos aos conjuntos de unidades consumidoras, os previstos pela Resolução ANEEL nº 492, de 07/12/2000.

b) Período de outubro a dezembro de 2001:

- Empresa avaliada: Companhia Piratininga de Força e Luz
  - Tanto para DEC como para FEC serão avaliados 3 (três) valores mensais (outubro a dezembro), para cada conjunto de unidades consumidoras e para a empresa como um todo e 1 (um) valor trimestral (4º trimestre), para cada conjunto.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- Para cada um dos demais indicadores serão avaliados, tanto para a Área Urbana como para a Área Rural, 3 (três) valores mensais (outubro a dezembro).
- Os padrões a serem considerados serão os revisados para a Etapa de Transição e, especificamente para DEC e FEC relativos aos conjuntos de unidades consumidoras, os previstos pela resolução ANEEL nº 492, de 07/12/2000.

c) Período de janeiro a dezembro de 2002:

- Empresa avaliada: Companhia Piratininga de Força e Luz
  - Para todos os indicadores, além dos valores mensais, trimestrais (quando couber) e anuais de dezembro de 2002, serão avaliados também, os valores anuais de setembro de 2002, abrangendo o período entre outubro/2001 a setembro/2002.  
Para efeito de penalidade, será adotado aquele que resultar em maior monetário da correspondente multa apurada.
  - Os padrões a serem considerados serão os revisados para a Etapa de Transição e, especificamente para DEC e FEC relativos aos conjuntos de unidades consumidoras, os previstos pela resolução ANEEL nº 492, de 07/12/2000.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

## APÊNDICE A

### PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES REFERENTES AO NÍVEL DE TENSÃO

#### 1 - OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para a coleta, apuração e envio dos indicadores referentes ao nível de tensão nos pontos de entrega de energia às unidades consumidoras.

#### 2 - TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES

Para efeito dessa regulamentação são estabelecidos os seguintes conceitos:

##### TENSÃO MEDIDA

É a média dos valores das tensões eficazes obtidas por medição em um intervalo de tempo de 10 minutos, no ponto de entrega de uma unidade consumidora, com período de amostragem de, no máximo, 1 minuto.

##### TENSÃO NOMINAL

É uma tensão eficaz fixada como base para um sistema de energia elétrica.

##### TENSÃO MEDIDA MÁXIMA E MÍNIMA

São, respectivamente, as tensões eficazes, máxima e mínima, medidas, em um período de medição pré-determinado, conforme procedimento específico indicado neste texto.

##### CLASSES DE ATENDIMENTO EM FUNÇÃO DA TENSÃO NOMINAL

As unidades consumidoras são classificadas nas seguintes classes de atendimento em função da tensão nominal:

- Unidades Consumidoras de Baixa Tensão para atendimentos com tensão nominal igual ou inferior a 1 kV;
- Unidades Consumidoras de Média Tensão para atendimentos com tensão nominal maior que 1 kV e menor que 69 kV;
- Unidades Consumidoras de Alta Tensão para atendimentos com tensão nominal igual ou superior a 69 kV.

##### NÍVEIS DE TENSÃO

Os níveis de tensão serão regulados conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº. 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

##### UNIVERSO DE APURAÇÃO DOS INDICADORES

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

A apuração dos níveis de tensão deve ser realizada individualmente, para qualquer unidade consumidora, desde que seja solicitado pelo consumidor ou pelo órgão regulador.

A apuração dos indicadores coletivos FEV e FDT deve ser realizada considerando como universo todas as unidades consumidoras da PIRATININGA faturadas com tarifas do Grupo B, excluindo-se a iluminação pública.

#### PERÍODO DE APURAÇÃO DO FEV E FDT

A apuração dos indicadores FEV e FDT será trimestral, para cada um dos trimestres civis.

#### PERÍODO DE MEDIÇÃO DOS VALORES DE TENSÃO EFICAZ

Trata-se do período de registro dos valores eficazes de tensão medida no ponto de entrega de energia a uma unidade consumidora.

A apuração de indicadores coletivos será realizada durante 3 (três) dias úteis consecutivos, de forma que, caso o aparelho de medição permaneça instalado durante finais de semana ou feriados, as medições desses períodos não serão consideradas no cálculo dos indicadores.

Nos casos em que características de sazonalidade da carga envolvida justifiquem, o órgão regulador poderá determinar outros períodos para tais medições.

#### FEV - FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE VIOLAÇÃO DE TENSÃO

É definida como sendo a razão entre o número de unidades consumidoras faturadas com tarifas do Grupo B, cuja tensão se encontra fora dos limites admissíveis, e o número total de unidades consumidoras da PIRATININGA, faturadas com tarifas do Grupo B, independentemente da tensão de fornecimento.

Para a apuração deste indicador será utilizada a amostra do universo de unidades consumidoras definida acima e no item 4.2.

Após a medição dos valores de tensão nas unidades consumidoras desta amostra o FEV deve ser calculado pela expressão:

$$FEV = \frac{n_{cf}}{n_{ct}} \times 100, \text{ onde}$$

$n_{cf}$  = número de unidades consumidoras da amostra, que se encontram com tensão medida fora dos limites adequados, em período superior a 1% do período de medição.

$n_{ct}$  = número total de unidades consumidoras da amostra.

#### FDT - FUNÇÃO DISTRIBUIÇÃO DE TENSÃO

É uma função que apresenta a distribuição de ocorrências de níveis de tensão, obtidas através de medição apropriada, considerando intervalos de amplitude igual a 1% da tensão nominal. Objetiva identificar de modo geral como está nível da tensão de atendimento e particularmente a quantidade de tensões medidas que se situa fora dos limites adequados ou fora dos limites precários.

Esta função deve ser obtida considerando os seguintes conjuntos de unidades consumidoras da amostra:

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- a) todas as unidades consumidoras da amostra;
- b) apenas as unidades consumidoras da amostra que se encontram com tensão medida fora dos limites adequados, em período superior a 1% do período de medição.

### FCIT - FUNÇÃO CUSTO DE IMPERFEIÇÃO DE TENSÃO

Trata-se de uma função, que periodicamente será estabelecida pelo órgão regulador que indica o custo que será imposto para atendimento com nível de tensão fora dos limites adequados.

O custo da imperfeição da tensão será zero para atendimento em limites adequados e crescente à medida que se afastar dos limites adequados, atingindo seu valor máximo quando de atendimentos com níveis de tensão iguais ou mais desfavoráveis que os limites precários.

### 3 - ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DOS EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

- Faixa de medição de 80 a 1.000 V;
- Equipamento eletrônico com memória de massa;
- Medição dos valores RMS verdadeiros;
- Precisão  $\pm 1\%$  da leitura.

Estes equipamentos deverão conter laudo com relatório de aferição emitido por entidade homologada pelo INMETRO.

Estes requisitos valem até dezembro de 2004, conforme condicionante da Resolução ANEEL nº. 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

### 4 - PROCEDIMENTOS PARA MEDIÇÃO E CONTROLE

#### 4.1 - PROCEDIMENTOS PARA A VERIFICAÇÃO DIRETA DAS TENSÕES INDIVIDUAIS DE UMA UNIDADE CONSUMIDORA

Conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

#### 4.2 - PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO DA FEV - FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE VIOLAÇÃO DE TENSÃO E DA FDT - FUNÇÃO DISTRIBUIÇÃO DE TENSÃO

##### 4.2.1 - ESTABELECIMENTO DA AMOSTRA

Devido à inviabilidade de se obter a FEV e a FDT através de medição em todos os pontos de ligações de unidades consumidoras faturadas com tarifas do Grupo B, esse indicador deverá ser obtido de forma estatística, através de medições de uma amostra representativa da população.

A amostra trimestral de unidades consumidoras, objeto de medição de tensão para cálculo da FEV e apuração da FDT, equivale a 1/4 da amostra anual, adotando-se a quantidade de unidades consumidoras estabelecida na Tabela da Dimensão da Amostra Trimestral no § 4º do Art. 11 da Resolução ANEEL nº 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Nas amostras não poderão estar presentes aquelas unidades consumidoras que estiverem em processo de medição ou de correção dos níveis de tensão.

#### **4.2.2 - PONTO DE MEDIÇÃO**

Para obtenção da FEV e da FDT as medições deverão ser efetuadas no ponto de entrega das unidades consumidoras aleatoriamente escolhidos. Na impossibilidade de execução nesse local, poderá ser efetuada a medição no ponto de tomada do ramal de serviço. Neste último caso, os valores medidos deverão ser descontados de 0,3% da tensão de base.

#### **4.2.3 - MODO DE MEDIÇÃO**

Havendo neutro na ligação da unidade consumidora da amostra, deve ser realizada medição entre cada fase de ligação da unidade consumidora e o neutro. Será considerada a medição da fase em que o resultado for mais desfavorável, quando for o caso. Não havendo neutro devem ser realizadas medições com todas as combinações possíveis das fases existentes, sendo também considerado o resultado mais desfavorável quando for o caso.

A fase com medição mais desfavorável de nível de tensão será aquela com maior número de valores de tensões medidas fora dos limites adequados.

#### **4.2.4 - FORMAÇÃO DA AMOSTRA**

Conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

#### **4.2.5 APURAÇÃO DA FEV E FDT**

De posse dos arquivos de medições das unidades consumidoras do Grupo B, excluída a iluminação pública, a PIRATININGA deverá obter trimestralmente o indicador FEV, gerar a FDT e encaminhá-lo ao órgão regulador.

Em cada trimestre a apuração da FEV e da FDT deverá considerar todas as medições realizadas no ano.

A apuração da FDT será realizada de duas maneiras:

- considerando todas as unidades consumidoras medidas
- considerando apenas as unidades consumidoras que definiram o numerador da expressão de cálculo da FEV.

Uma diretriz que orienta o controle dos níveis de tensão é a vigilância sobre o comportamento desta Função Distribuição de Tensão, identificando-se a quantidade de tensões que se situa fora dos limites adequados ou fora dos limites precários.

A primeira FDT fornece uma visão global dos níveis de tensão.

A segunda função será utilizada como o principal balizador para definir se houve ou não degradação dos níveis de tensão. Para tal será avaliada pelo órgão regulador o somatório dos produtos dos

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

valores da Função Distribuição de Tensão, pela função denominada Custo da Imperfeição da Tensão, para cada intervalo de 1% da tensão nominal.

Será considerada uma degradação dos níveis de tensão caso a grandeza resultante do produto da FDT pela função denominada Custo de Imperfeição da Tensão, aumente de valor mais que 5%.

**5 - PROCEDIMENTOS E PRAZOS PARA A PIRATININGA EM CASOS DE VIOLAÇÃO DE PADRÕES E RECLAMAÇÃO DE CONSUMIDORES**

Conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

**6- FORMA E PROCEDIMENTOS PARA ENVIO DOS INDICADORES AO ÓRGÃO REGULADOR**

Trimestralmente deverá ser enviada, ao órgão regulador, uma planilha das funções FDT e FEV, referentes às medições realizadas até 2002.

Os valores destes indicadores devem ser obtidos considerando todas as medições do ano em curso.

Modelo da mencionada planilha está apresentado a seguir:

---

Concessionária: \_\_\_\_\_

---

Período de Apuração:

FEV = \_\_\_\_\_ %

Nº de unidades consumidoras da amostra: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Trimestre do ano de \_\_\_\_\_

FUNÇÃO DISTRIBUIÇÃO DE TENSÕES - FDT:

% das Medições da Amostra Global

Faixa de Tensão Eficaz em % da Tensão Nominal	FDT de todas as unidades consumidoras da amostra	FDT relativa às unidades consumidoras que definiram o numerador da FEV
<b>V ≤ 80%</b>	XX,XXXX%	XX,XXXX%
<b>80% &lt; V ≤ 81%</b>	XX,XXXX%	XX,XXXX%
<b>81% &lt; V ≤ 82%</b>	XX,XXXX%	XX,XXXX%
---	XX,XXXX%	XX,XXXX%
---	XX,XXXX%	XX,XXXX%
<b>105% &lt; V ≤ 106%</b>	XX,XXXX%	XX,XXXX%
<b>106% &lt; V ≤ 107%</b>	XX,XXXX%	XX,XXXX%
<b>107% &lt; V ≤ 108%</b>	XX,XXXX%	XX,XXXX%
<b>108% &lt; V ≤ 109%</b>	XX,XXXX%	XX,XXXX%
<b>109% &lt; V ≤ 110%</b>	XX,XXXX%	XX,XXXX%
<b>V &gt; 110%</b>	XX,XXXX%	XX,XXXX%

As medições realizadas a partir de 01/01/2003, seguem os preceitos estabelecidos na Resolução ANEEL nº 505, de 26/11/2001, ou outra que a substitua.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

## APÊNDICE B

### PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES DEC E FEC

#### 1 - OBJETIVOS

Apresentar os procedimentos para a coleta de informações referentes às interrupções de fornecimento de energia elétrica às unidades consumidoras e para a apuração dos indicadores DEC e FEC.

Também são descritos a forma e os procedimentos para envio destes indicadores ao órgão regulador.

#### 2 - TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES

##### DEC - DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA

Conforme Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, considerando-se as interrupções maiores ou iguais a 1 minuto.

##### FEC - FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA

Conforme Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, considerando-se as interrupções maiores ou iguais a 1 minuto.

##### PERÍODOS DE APURAÇÃO DE DEC E FEC

Período de apuração dos indicadores DEC e FEC é definido como o intervalo de tempo entre o início e o fim da contabilização das interrupções de fornecimento de energia elétrica às unidades consumidoras de um determinado universo de apuração.

No presente documento serão utilizados os períodos mensais, trimestrais e anuais, conforme Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

As apurações mensais serão realizadas para cada um dos meses do ano e as apurações trimestrais correspondem a cada trimestre civil.

Já as apurações anuais, que também serão realizadas mensalmente, englobam todas as interrupções das apurações mensais dos últimos 12 meses, incluindo-se o mês de apuração.

##### INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Conforme definido pela Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

##### RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Conforme definido pela Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

##### RESTABELECIMENTOS PARCIAIS DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Uma ocorrência pode dar origem a diversos registros de interrupção em função do restabelecimento parcial de unidades consumidoras atingidas pela primeira interrupção e com a manobra de dispositivos de seccionamento e de proteção - chaves seccionadoras, disjuntores, religadores, seccionalizadores, etc.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

## CLASSIFICAÇÃO DAS INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA QUANTO À NATUREZA

Devem ser consideradas todas as interrupções de fornecimento de energia do sistema elétrico sendo classificadas em função da natureza de sua ocorrência em 2 classes:

- Programada: quando a PIRATININGA programa a interrupção e informa aos seus consumidores, conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.
- Não Programada: Nos demais casos.

Estas últimas podem ser de natureza acidental, ocasionada por defeitos nos componentes do sistema elétrico, oriundas de inspeções, rotineiras ou não, motivadas pelos empregados da empresa, ou ainda decorrentes de desligamentos forçados para manobras na rede ou para manutenção.

## CLASSIFICAÇÃO DAS INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA QUANTO À ORIGEM DO LOCAL DO DEFEITO

As interrupções motivadas por defeitos ou manobras no sistema elétrico devem ser divididas considerando as seguintes localizações da origem dos defeitos:

- sistema supridor de outras concessionárias ou empresas, em qualquer nível de tensão
- sistema supridor da própria PIRATININGA considerando neste caso as situações que ocasionaram manobras de equipamentos ou linhas com nível de tensão igual ou superior a 69 kV.
- sistema de distribuição da própria PIRATININGA considerando neste caso as situações que acarretaram manobras em redes com tensão inferior a 69 kV.

## CLASSIFICAÇÃO DAS INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA QUANTO À LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES CONSUMIDORAS ATINGIDAS

Para efeito de apuração, os indicadores DEC e FEC, devem ser calculados considerando todas as unidades consumidoras do universo de apuração, independentemente das mesmas estarem localizadas nas áreas urbana ou rural.

### 3 - UNIVERSOS DE APURAÇÃO DE DEC E FEC

Os indicadores DEC e FEC deverão ser apurados, inicialmente, para os seguintes universos:

- Global PIRATININGA: Inclui todas as unidades consumidoras da PIRATININGA.
- Conjuntos de unidades consumidoras: Inclui todas as unidades consumidoras pertencentes a cada um dos conjuntos em vigor e definidos pela ANEEL através da Resolução ANEEL nº 492, de 07/12/2000, ou outra que a substitua.

### 4 - INSUMOS PARA A APURAÇÃO DOS INDICADORES DEC E FEC

#### 4.1 - INFORMAÇÕES DO SISTEMA ELÉTRICO PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES DEC E FEC

A elaboração do cálculo dos indicadores DEC e FEC se fundamenta no conhecimento da duração e frequência das interrupções de fornecimento que ocorrem no sistema e as unidades consumidoras afetadas pelas mesmas.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

As redes de distribuição são constituídas de trechos, em geral radiais, que podem ser manobrados - abertos ou fechados - por chaves ou equipamentos de proteção, então, associando-se as unidades consumidoras às chaves ou equipamentos de proteção a sua montante, é possível determinar quais são aqueles que terão seu fornecimento interrompido quando da abertura de um desses equipamentos. Para tal também é necessário conhecer a estrutura hierárquica das chaves, pois, numa rede radial, quando uma delas é aberta, todas as chaves a jusante ficam desenergizadas.

Uma interrupção de fornecimento sempre está associada a um trecho de rede, que por sua vez está associado a uma chave (ou equipamento de proteção) que se localiza imediatamente a sua montante. Neste caso o sentido do fluxo da potência elétrica fornecida é de montante a jusante.

Sendo assim, a PIRATININGA deverá elaborar e manter atualizado um banco de informações, através do qual são disponibilizados os dados referentes a cada chave de proteção e manobra do Sistema Elétrico, associados à sua localização física e elétrica - se urbano ou rural, endereço, número do alimentador e da subestação, número de consumidores a sua jusante, e potência instalada a sua jusante.

Quando da abertura de um destes dispositivos de proteção ou manobra, os dados das unidades consumidoras interrompidas deverão ser considerados conforme as informações constantes desse banco de dados.

#### **4.2 - PROCESSO DE COLETA DAS INFORMAÇÕES DAS INTERRUPÇÕES**

Todo o processo de coleta das informações referentes às interrupções deve estar descrito em documentos da PIRATININGA e deve garantir a fidelidade, a precisão e disponibilização para a auditoria das informações de cada desligamento.

Com relação ao início e fim da interrupção processo deve estabelecer claramente os horários reais de cada interrupção, devendo constar:

- a) horário da reclamação do consumidor ou percepção por parte da PIRATININGA;
- b) horário de manobra dos equipamentos que possuem sistema de sensoreamento e cujas informações são registradas automaticamente pelo sistema de supervisão;
- c) horário da manobra da rede realizada no campo através de registro específico;
- d) horário de restabelecimento do serviço.

Evidentemente, a PIRATININGA deverá dispor de sistemas ou mecanismos adequados que garantam ao consumidor, o acesso necessário para apresentar suas reclamações quanto a problemas no fornecimento de energia elétrica, imediatamente ao início de cada ocorrência.

### **5 - REGISTRO DAS INTERRUPÇÕES**

#### **5.1 - FORMA DE REGISTRO**

As interrupções de fornecimento estão associadas a ocorrências na rede elétrica, cujas seguintes informações mínimas deverão permanecer disponíveis para consultas pelo órgão regulador:

- número de ordem da ocorrência.
- início da ocorrência - dia, mês, ano, hora e minutos.
- término da ocorrência - dia, mês, ano, hora e minutos.
- chave(s) ou dispositivos de proteção operado(s).
- número de unidades consumidoras atingidas.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- classificação da ocorrência, quanto à natureza, origem do local e localização das unidades consumidoras

## 5.2 - TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS

Os dados coletados deverão permanecer em arquivo na PIRATININGA por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos para consultas, reclamações de consumidores e auditorias do órgão regulador.

## 6 - APURAÇÃO DE DEC E FEC

A apuração de DEC e FEC deverão utilizar a formulação indicada na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

## 7 - ENVIO DOS INDICADORES AO ÓRGÃO REGULADOR

### 7.1- PROCEDIMENTO E FORMA

Os dados deverão ser coletados simultaneamente às ocorrências no sistema elétrico sendo que os indicadores mensais, trimestrais e anuais correspondentes deverão estar disponíveis até o décimo dia útil do mês posterior ao mês, trimestre ou ano em referência.

Sempre que solicitada, a PIRATININGA deverá enviar ao órgão regulador as informações relativas às chaves de manobra e aos equipamentos de proteção de sua rede de distribuição e dos correspondentes números de unidades consumidoras à jusante, vigentes no último dia do referido trimestre.

Este arquivo de informações deverá conter, no mínimo, para cada chave ou dispositivo de proteção:

- identificação biunívoca (por ex.: número de patrimônio) e localização física (por ex.: coordenadas UTM).
- tipo da área de localização - urbana ou rural.
- identificação do circuito e localização na rede elétrica.
- número de consumidores (primários e em BT) a jusante.

Os indicadores previstos na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, deverão ser encaminhados à ANEEL segundo o estabelecido na própria resolução. As desagregações dos indicadores e detalhes solicitados neste apêndice deverão ser encaminhados ao órgão regulador trimestralmente, tendo como data limite o 10º (décimo) dia útil após o encerramento de cada trimestre civil, em formulário cujo modelo é apresentado a seguir:

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

DEC e FEC de unidades consumidoras

Concessionária:

Período de Apuração:

[ ] Mês \_\_\_\_ de \_\_\_\_

[ ] \_\_\_\_ Trimestre de \_\_\_\_

**1**

[ ] Anual: do mês: \_\_\_\_ até o mês: \_\_\_\_

Indicador:

DEC [ ]

FEC [ ]

**2**

Universeo Considerado	Número de unidades Consumidoras	Total Geral	Suprimento		Distribuição		
			Externo	Próprio	Tot.	Interrupções Programadas	Interrupções Não Programadas
<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

- 1 Especificação do Período de Apuração - se mensal, trimestral ou anual, com a indicação do mês/ano, trimestre ou ano de referência.
- 2 Especificação do Indicador a que se referem as informações fornecidas.
- 3 Universo ao qual se refere o valor do indicador fornecido.  
Deverão ser listados, em seqüência os seguintes universos: a PIRATININGA como um todo e cada um de seus conjuntos de unidades consumidoras, conforme definidos na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua e constantes da Resolução ANEEL nº. 492, de 07/12/2000, pertencentes à PIRATININGA.
- 4 Número de unidades consumidoras.
- 5 Valor total do indicador especificado, para o período e para o universo considerado.
- 6 Valor do indicador especificado, referente a interrupções motivadas por ocorrências verificadas em sistemas supridores de outras concessionárias.
- 7 Valor do indicador especificado, referente a interrupções motivadas por ocorrências verificadas no sistema supridor da própria PIRATININGA.
- 8 Valor total do indicador especificado, relativo a ocorrências verificadas no sistema de distribuição da PIRATININGA.
- 9 Valor do indicador especificado, relativo a interrupções programadas no sistema de distribuição da PIRATININGA.
- 10 Valor do indicador especificado, relativo a interrupções não programadas no sistema de distribuição da PIRATININGA.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

## 7.2 - ESPECIFICAÇÃO DOS ARQUIVOS E FORMULÁRIOS

Os campos contidos nos arquivos e formulários deverão apresentar as seguintes características:

- PIRATININGA e conjuntos de unidades consumidoras.. .....20 caracteres alfanuméricos.
- Ano.....4 caracteres numéricos.
- Mês.....2 caracteres numéricos.
- Trimestre.....2 caracteres numéricos.
- Número de unidades consumidoras.....10 caracteres numéricos.
- Indicadores.....10 caracteres numéricos com 2 casas decimais (XXXXXXXX,XX).

## 8 - EXEMPLO DE REGISTRO DE UMA INTERRUPTÃO COM MÚLTIPLAS MANOBRAS

No caso de interrupções que envolvam várias manobras no sistema elétrico, faz-se necessário efetuar considerações complementares.

O procedimento deverá prever nos algoritmos de cálculo a identificação da seqüência de manobra, permitindo que unidades consumidoras desligadas desde o primeiro instante da ocorrência, não venham a onerar o índice de FEC, quando há uma manobra de chave que não altera a condição de fornecimento da unidade consumidora (energizada ou desenergizada).

Apenas como ilustração, para maior clareza, apresenta-se a seguir um exemplo de como pode ser efetuado este controle para correta apuração dos valores de DEC e FEC:

Para o apontamento no que se refere à classificação das manobras na rede elétrica, as interrupções receberão código específico (90 e 91, por exemplo) de acordo com o seguinte critério:

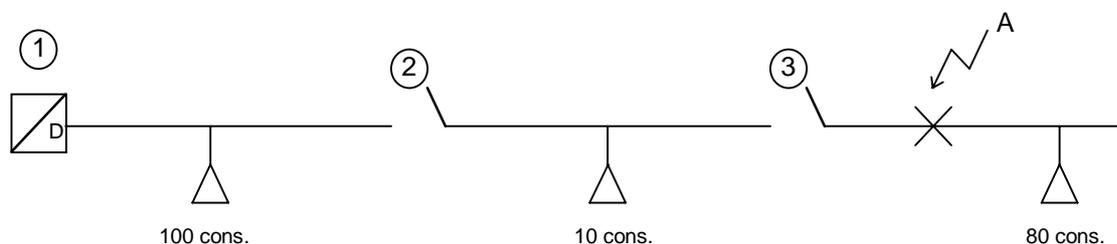
- manobra 90 - para interrupções que envolvam consumidores que estavam energizados imediatamente antes da manobra correspondente.
- manobra 91 - para interrupções que envolvam consumidores que estavam desenergizados imediatamente antes da manobra correspondente.

Dessa forma em uma seqüência de manobras, o código de manobra 91, somente poderá aparecer se anteriormente houver ocorrido pelo menos um código de manobra 90. O último código será a identificação da verdadeira causa da falha.

Da adequada combinação dos códigos da manobra 90 e 91 é possível a coleta de dados de qualquer seqüência de manobras.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

a) Esquema



b) Seqüência de Manobras

Hora	Operação dos dispositivos de proteção e/ou manobra	Unidades Consumidoras Atingidas	
		Antes da Operação	Depois da Operação
1:00	Desligou-se disjuntor 1 devido falha	ligado	100+10+80
1:20	Aberto seccionalizador 2 - localizar falha	100+10 +80	100+10+80
1:30	Religado disjuntor 1 - testar trecho	100+10 +80	10+80
1:50	Aberto seccionalizador 3 - localizar falha	10+80	10+80
2:00	religado seccionalizador 2 - testar trecho	10+80	80
2:40	Início do reparo		
3:00	Religado seccionalizador 3 - restabelecer	80	ligado

c) Preenchimento dos registros de interrupções

Registro	Dispositivo	Início		Término da Interrupção	Consum. Atingidos	Causa
		Interrupção	Reparo			
1	Disj. 1	1:00	-	1:30	100+10+80	90
2	Secc.2	1:30	-	2:00	10+80	91
3	Secc.3	2:00	2:40	3:00	80	35

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

## APÊNDICE C

### **PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES TA, FMA, TMA E T90%**

#### **1 - OBJETIVOS**

Apresentar os procedimentos para a coleta de informações referentes ao atendimento das ocorrências motivadas ou não por reclamações dos consumidores e para a apuração dos indicadores TA, TMA, FMA e T90%.

Também são descritos os procedimentos e a forma para envio destes indicadores ao órgão regulador.

#### **2 - TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES**

##### **TA - TEMPO DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA**

Os tempos de atendimento devem ser sempre indicados em minutos - e correspondem ao intervalo de tempo entre o conhecimento da existência da ocorrência ou de reclamação do consumidor e o restabelecimento do serviço ou término do atendimento (neste último caso quando não houve interrupção ou se a reclamação foi improcedente).

##### **TAI - TEMPO DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL**

Trata-se do maior dos tempos de atendimento das ocorrências para uma mesma unidade consumidora, no período de apuração, transcorridos desde o recebimento das suas reclamações até o restabelecimento dos fornecimentos ou termos dos atendimentos nos casos onde não houve interrupção de fornecimento.

##### **FMA - FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO**

Trata do quociente entre o número total de atendimento de ocorrências registradas e a quantidade de unidades consumidoras servidas em um universo de apuração. Para apurações referentes às unidades consumidoras atendidas em tensão de distribuição este quociente deve ser multiplicado por 10.000.

##### **TMA - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

Trata-se do quociente entre o somatório dos tempos transcorridos desde o recebimento da reclamação até o restabelecimento do fornecimento ou término do atendimento nos casos onde não houve interrupção de fornecimento, e o número de ocorrências no período de apuração.

##### **T90% - TEMPO 90% DE ATENDIMENTO**

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Ordenando os tempos de atendimento segundo tempos de atendimento crescentes T90% é o maior tempo de atendimento das primeiras 90% ocorrências deste universo de apuração.

### PERÍODOS DE APURAÇÃO DO TMA, FMA E T90%

Período de apuração dos indicadores TMA, FMA E T90% é definido como o intervalo de tempo entre o início e o fim da contabilização das ocorrências na rede de energia elétrica de um determinado universo de apuração.

No presente documento serão utilizados os períodos de apuração mensal e de apuração anual.

As apurações mensais serão realizadas para cada um dos meses do ano.

As apurações anuais englobam as ocorrências das apurações mensais dos últimos 12 meses, incluindo-se o mês de apuração.

### DISTRIBUIÇÃO DE TEMPOS DE ATENDIMENTO TX%

Trata-se de uma distribuição acumulada de frequências de incidência de valores de tempos de atendimento de ocorrências apuradas em períodos de um mês ou de 12 meses consecutivos (anual) em determinado universo considerado.

Os valores dessa distribuição indicam os valores dos tempos de atendimento que não foram superados por uma certa porcentagem do número total de ocorrências, em um certo período. Se o TX%, por exemplo, for igual a 120 minutos, significa que em X% das ocorrências os tempos de atendimento foram iguais ou inferiores a 120 minutos.

### OCORRÊNCIAS

Ocorrência é um evento na rede elétrica da PIRATININGA ou da unidade consumidora que gera uma reclamação do consumidor quanto à qualidade do produto ou do serviço prestado ou ainda uma intervenção na rede para reparos com desligamentos.

Caracterizam a ocorrência o caráter emergencial do atendimento e o conseqüente deslocamento de equipes próprias ou não, pertencentes ou não a turmas de emergências, para sanar o problema.

### 3 - UNIVERSOS DE APURAÇÃO DO FMA, TMA e T90% E DISTRIBUIÇÕES DE TX%.

Deverão ser apurados os indicadores TMA, FMA, T90% e Distribuições de TX% para os seguintes universos:

- Sistema de Distribuição da PIRATININGA - Área Urbana: Inclui os atendimentos de ocorrências para unidades consumidoras da PIRATININGA com fornecimento em tensão de distribuição, localizados no sistema elétrico em área urbana ou as execuções de reparos de redes de distribuição em área urbana. Considera-se neste caso os atendimentos às unidades consumidoras ou a execução de reparos em redes urbanas com tensão nominal inferior a 69 kV.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- Sistema de Distribuição da PIRATININGA - Área Rural: Inclui os atendimentos de ocorrências para unidades consumidoras da PIRATININGA com fornecimento em tensão de distribuição, localizados no sistema elétrico em área rural ou as execuções de reparos de redes de distribuição em área rural. Considera-se neste caso os atendimentos às unidades consumidoras ou a execução de reparos em redes com tensão nominal inferior a 69 kV.
- Sistema de Distribuição da PIRATININGA - Inclui os atendimentos de ocorrências para todas as unidades consumidoras da PIRATININGA com fornecimento em tensão de distribuição, localizados no sistema elétrico em área urbana e rural ou as execuções de reparos de redes de distribuição em área urbana e rural. Considera-se neste caso os atendimentos de todas as unidades consumidoras ou a execução de reparos em redes com tensão nominal inferior a 69 kV.

A apuração dos indicadores TA, TMA, FMA e T90%, deve considerar todos os eventos mesmo aqueles decorrentes de reclamações de consumidores de natureza impropriedade como defeito interno às instalações da unidade consumidora, endereço da reclamação não localizado pelas equipes de emergência, prédio fechado etc.

Não devem ser considerados na apuração destes indicadores os deslocamentos de equipes, mesmo se realizados por turmas de emergência, para:

- Atendimento de ocorrência em redes de iluminação pública;
- Deslocamentos para corte e religação de unidades consumidoras;
- Deslocamentos com caráter comercial (reclamação de consumo elevado, substituição de medidores etc.).

#### 4 - REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

O conhecimento da ocorrência ocorre através de reclamação do consumidor ou por percepção por parte da PIRATININGA.

O horário do conhecimento da ocorrência é o horário da primeira reclamação ou citada percepção.

Todo o processo de coleta das informações referentes às ocorrências e interrupções deve estar descrito em documentos da PIRATININGA e deve garantir a fidelidade, a precisão e a disponibilização para a auditoria das informações de cada evento.

Evidentemente, a PIRATININGA deverá dispor de sistemas ou mecanismos adequados que garantam ao consumidor, o acesso necessário para apresentar suas reclamações quanto a problemas no fornecimento de energia elétrica, imediatamente ao início de cada ocorrência.

Com relação ao início e fim da ocorrência o processo deve estabelecer claramente os horários reais de cada evento, devendo ser fixado o processo de coleta de:

- horário da reclamação do consumidor.
- horário de manobra dos equipamentos que possuem sistema de monitoração com sensores e cujas informações são registradas automaticamente pelo sistema de supervisão.
- horário do término do atendimento, através de registro específico.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

As ocorrências devem ser registradas através das seguintes informações mínimas que deverão permanecer disponíveis para consultas pelo órgão regulador:

- número de ordem da ocorrência;
- data e horário do conhecimento da ocorrência, através da reclamação do consumidor ou percepção por parte da PIRATININGA - dia, mês, ano, hora e minutos;
- data e horário de manobra dos equipamentos que possuem sistema de monitoração com sensores e cujas informações são registradas automaticamente pelo sistema de supervisão - dia, mês, ano, hora e minutos;
- data e horário do início do deslocamento da turma e início do reparo - dia, mês, ano, hora e minutos;
- identificação da rede atingida - chaves de proteção manobradas, quando houver;
- data e horário do término da ocorrência - dia, mês, ano, hora e minutos;
- tipo da área onde se deu a ocorrência (área urbana ou rural);
- classificação da ocorrência, quanto à natureza, origem do local e localização das unidades consumidoras.

Os registros de ocorrência deverão permanecer em arquivo na PIRATININGA por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos para consultas, reclamações de consumidores e auditorias do órgão regulador.

## **5 - APURAÇÃO DO TMA, FMA E T90% E DAS DISTRIBUIÇÕES DE TX%**

### **5.1 - TMA - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

É o quociente entre o somatório dos períodos transcorridos desde o instante inicial de cada ocorrência até o restabelecimento do fornecimento ou término da ocorrência, e o número de ocorrências, no período e no universo de apuração considerados.

$$TMA = \frac{\sum_{i=1}^n ta(i)}{n} \text{ onde}$$

TM = valor médio, em minutos e décimos de minutos

A

ta(i) = tempo de atendimento de cada ocorrência em minutos

n = número de ocorrências totais no universo e período de apuração considerados

### **5.2 - FMA - FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO**

É o quociente entre o número total de ocorrências registradas e a quantidade de unidades consumidoras atendidas, em um determinado universo e período de apuração, multiplicado por 10.000.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

$$FMA = \frac{n}{N} \times A, \text{ onde}$$

n = número de ocorrências registradas

A = 10.000

N = número de unidades consumidoras do universo e período de apuração considerados

### 5.3 - T90% - TEMPO 90% DE ATENDIMENTO

Dispondo-se as ocorrências de um universo e período de apuração em ordem crescente dos correspondentes tempos de atendimento, T90% é o maior tempo de atendimento dos primeiros 90% de ocorrências.

### 5.4 - DISTRIBUIÇÃO DE TEMPOS DE ATENDIMENTO TX%

A Distribuição de Tempos de Atendimento TX% deverá ser apurada anualmente, para a PIRATININGA como um todo, através dos cálculos dos seguintes pontos:

T50%, T60%, T70%, T80%, T90%, T95%, T95,5%, T96%, T96,5%, T97%, T97,5%, T98%, T98,25%, T98,5, T98,75, T99%, T99,25%, T99,5%, T99,75%, T100%.

## 6 - ENVIO DAS INFORMAÇÕES AO ÓRGÃO REGULADOR

### 6.1 Procedimentos e Forma

Os dados deverão ser coletados simultaneamente às ocorrências no sistema elétrico sendo que os indicadores mensais e anuais correspondentes deverão estar disponíveis até o décimo dia útil do mês posterior ao mês em referência.

Os indicadores deverão ser encaminhados trimestralmente ao órgão regulador, tendo como data limite o décimo dia útil após o encerramento dos trimestres civis (março, junho, setembro e dezembro), em planilhas cuja forma é apresentada a seguir:

a) TMA e FMA - Rede de Distribuição

Trimestralmente deverá ser enviada, ao órgão regulador, uma planilha contendo os valores de TMA e de FMA das unidades consumidoras atendidas em tensão de distribuição conforme ilustra a figura, com as seguintes informações:

Concessionária:

---

Período de Apuração:

[ ] Mês \_\_\_\_ de \_\_\_\_

**1**

Indicador:

TMA [ ]

FMA [ ]

**2**

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

[ ] Anual: do mês: _____ até o mês: _____						
Universo Considerado	Número de Unidades Consumidoras			Indicador		
	Área Urbana	Área Rural	Total	Área Urbana	Área Rural	Global
<b>3</b>	<b>4.1</b>	<b>4.2</b>	<b>4.3</b>	<b>5.1</b>	<b>5.2</b>	<b>5.3</b>

- 1 Especificação do Período de Apuração - se mensal ou anual, com a indicação do mês/ano ou do ano de referência.
- 2 Especificação do Indicador a que se referem as informações fornecidas.
- 3 Universo ao qual se refere o valor do indicador fornecido.  
Número de unidades consumidoras de cada um dos universos de apuração.
- 4.1 - Área Urbana
- 4.2 - Área Rural
- 4.3 - Total do universo  
Valor do indicador do universo de apuração.
- 5.1 - Área Urbana
- 5.2 - Área Rural
- 5.3 - Total do universo

b) T90 %

Trimestralmente deverá ser enviada, ao órgão regulador, uma planilha referente ao T90%, conforme ilustra a figura, com as seguintes informações:

Concessionária:

---

Período de Apuração:		Indicador: T90 %	Concessionária [ ]
[ ] Mês ____ de ____ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span>			Rural [ ]
[ ] Anual: do mês: _____ até o mês: _____			Urbano [ ] <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span>
Universo Considerado	Número de Unidades Consumidoras	Número de Ocorrências	Indicador
<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

- 1 Especificação do Período de Apuração – se mensal ou anual, com a indicação do mês/ano ou do ano de referência.
- 2 Localização e classe das unidades consumidoras.
- 3 Universo ao qual se refere o valor do indicador fornecido.
- 4 Número de unidades consumidoras de cada um dos universos de apuração.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- 5 Número de ocorrências
- 6 Valor do indicador do universo de apuração.

c) Distribuições de TX%

Ao final de cada ano civil deverá encaminhar também os valores de distribuições de TX% referente ao ano e a um cada dos meses.

**6.2 - Especificação dos Arquivos e Formulários**

Os campos contidos nos arquivos e formulários deverão apresentar as seguintes características:

- PIRATININGA e conjuntos de unidades consumidoras.. .....20 caracteres alfanuméricos.
- Ano.....4 caracteres numéricos.
- Mês.....2 caracteres numéricos.
- Número de unidades consumidoras.....10 caracteres numéricos.
- Número de ocorrências.....10 caracteres numéricos.
- Indicadores.....10 caracteres numéricos com 2 casas decimais (XXXXXXXX,XX).

**7 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO ASSOCIADO AO TAI**

A PIRATININGA deverá manter serviço de atendimento gratuito com formulário específico, a ser preenchido pelo atendente, para acatar solicitações de cálculo de TAI, por parte de consumidores, ou de prepostos devidamente autorizados pelos consumidores ou pelo órgão regulador.

No ato da solicitação lhe deverá ser entregue um protocolo, com data de emissão e data limite para apresentação do TAI, que não deverá ser superior a 30 (trinta) dias transcorridos da data de solicitação.

A apresentação do resultado dos indicadores deverá conter:

- a) Identificação do consumidor pelo seu nome, da respectiva unidade consumidora pelo seu código cadastral na PIRATININGA, seu endereço, e agrupamento a que pertence (urbano, rural, AT, MT, BT, subterrâneo).
- b) Período de apuração expresso pelos 12 meses imediatamente anteriores ao mês em que foi feita a solicitação.
- c) Valores dos indicadores TAI, associados a cada mês e ao ano da apuração.
- d) Indicação do padrão do indicador ao lado do maior valor apurado no período.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	



## MODELO DE PLANILHA PARA ENVIO DA DISTRIBUIÇÃO DE TEMPOS DE ATENDIMENTO

Concessionária: \_\_\_\_\_

Área de Apuração: \_\_\_\_\_

Agrupamento: \_\_\_\_\_

Distribuição de Tempos de Atendimento - ano de: \_\_\_\_\_

	Unidades Consumidoras do Agrupamento	Número de Ocorrências	PROBABILIDADE (%)																			
			50	60	70	80	90	95	95,5	96	96,5	97	97,5	98	98,25	98,5	98,75	99	99,25	99,5	99,75	100
<b>Jan</b>																						
<b>Fev</b>																						
<b>Mar</b>																						
<b>Abr</b>																						
<b>Mai</b>																						
<b>Jun</b>																						
<b>Jul</b>																						
<b>Ago</b>																						
<b>Set</b>																						
<b>Out</b>																						
<b>Nov</b>																						
<b>Dez</b>																						
<b>ANO</b>																						

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

## APÊNDICE D

### PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES DIC E FIC

#### 1 - OBJETIVOS

Apresentar os procedimentos para a coleta de informações referentes às interrupções de fornecimento de energia elétrica às unidades consumidoras e para a apuração dos indicadores DIC e FIC.

Também são descritos a forma e os procedimentos para envio destes indicadores ao órgão regulador.

#### 2 - TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES

##### DIC - DURAÇÃO DE INTERRUPÇÃO INDIVIDUAL POR UNIDADE CONSUMIDORA

Conforme Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, considerando-se as interrupções maiores ou iguais a 1 minuto.

##### FIC - FREQUÊNCIA DE INTERRUPÇÃO INDIVIDUAL POR UNIDADE CONSUMIDORA

Conforme Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua, considerando-se as interrupções maiores ou iguais a 1 minuto.

##### PERÍODOS DE APURAÇÃO DO DIC E FIC

Período de apuração dos indicadores DIC e FIC é definido como o intervalo de tempo entre o início e o fim da contabilização das interrupções de fornecimento de energia elétrica de um determinado universo de apuração.

No presente documento serão utilizados os períodos mensais, trimestrais e anuais.

As apurações mensais serão realizadas para cada um dos meses do ano, abrangendo as interrupções de fornecimento de um determinado mês.

As apurações trimestrais correspondem a cada trimestre civil enquanto que as anuais referem-se ao último ano civil e aos últimos 12 meses.

##### DISTRIBUIÇÕES DE DIC E DE FIC

Trata-se de uma distribuição de frequência acumulada de incidência de valores de DIC ou de FIC, apuradas em períodos de um mês ou de 12 meses consecutivos, em determinado universo de unidades consumidoras.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Os valores dessa distribuição indicam os valores do DIC ou do FIC que não foram superados por uma certa porcentagem do número total das unidades consumidoras, em um certo período.

Se, por exemplo, o valor 80% da distribuição anual de DIC for 40 horas, significa que 80% das unidades consumidoras tiveram uma soma de interrupções no ano igual ou inferior a 40 horas. Por outro lado, se o valor 90% da distribuição mensal de FIC for 8 interrupções, significa que a soma das interrupções mensais que atingiram 90% das unidades consumidoras foi menor ou igual a 8 interrupções.

### INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA DE UMA UNIDADE CONSUMIDORA

Conforme Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

### RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Conforme Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

### RESTABELECIMENTOS PARCIAIS DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Uma ocorrência pode dar origem a diversos registros de interrupção em função do restabelecimento parcial da unidade consumidora atingida pela primeira interrupção e com a manobra de dispositivos de seccionamento e de proteção - chaves seccionadoras, disjuntores, religadores, seccionalizadores, etc.

## 3 - INSUMOS PARA A APURAÇÃO DOS INDICADORES DIC E FIC

### 3.1 - INFORMAÇÕES DO SISTEMA ELÉTRICO

A execução do cálculo dos indicadores DIC e FIC se fundamenta no conhecimento da duração e frequência das interrupções de fornecimento que ocorrem no sistema afetando determinadas unidades consumidoras.

Uma interrupção de fornecimento sempre está associada a um trecho de rede, que por sua vez está associado a uma chave (ou equipamento de proteção) que se localiza imediatamente a sua montante. Neste caso, o sentido do fluxo de potência elétrica fornecida é de montante a jusante.

Como as redes de distribuição são constituídas de trechos, em geral radiais, que podem ser manobrados - abertos ou fechados - por chaves ou equipamentos de proteção, então, associando-se as unidades consumidoras às chaves ou equipamentos de proteção a montante de sua conexão com a rede, é possível determinar quais são aqueles que terão seu fornecimento interrompido quando da abertura de um desses equipamentos.

Para tal também é necessário conhecer a estrutura hierárquica das chaves, pois, numa rede radial, quando uma delas é aberta, todas as chaves a jusante ficam desenergizadas.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Sendo assim, a PIRATININGA deverá elaborar e manter atualizado um banco de informações, através do qual cada unidade consumidora é associada às chaves ou aos dispositivos de proteção que estão a sua jusante. Também deverão ser disponibilizados os dados referentes a cada chave de proteção e manobra do Sistema Elétrico, quanto à sua localização física e elétrica - se urbano ou rural, endereço, número do alimentador e da subestação.

### **3.2 - PROCESSO DE COLETA DAS INFORMAÇÕES DAS INTERRUPÇÕES**

Todo o processo de coleta das informações referentes às interrupções deve estar descrito em documentos da PIRATININGA e deve garantir a fidelidade, a precisão e disponibilização para auditoria das informações de cada desligamento.

Com relação ao início e fim da interrupção o processo deve estabelecer claramente os horários reais de cada interrupção, devendo constar:

- a) horário da reclamação do consumidor ou percepção por parte da PIRATININGA.
- b) horário de manobra dos equipamentos que possuem sistema de monitoração por sensores e cujas informações são registradas automaticamente pelo sistema de supervisão.
- c) horário da manobra da rede realizada no campo através de registro específico.
- d) horário de restabelecimento do fornecimento de energia nos casos em que não houve manobra de chaves ou dispositivos de proteção, tais como em reparo de ramal de serviço, entrada de energia da unidade consumidora atendida em baixa tensão etc.

Evidentemente, a PIRATININGA deverá dispor de sistemas ou mecanismos específicos que garantam, que o consumidor, possa apresentar suas reclamações quanto a problemas no fornecimento de energia elétrica, de forma imediata ao início de cada ocorrência.

### **3.3 - REGISTRO DAS INTERRUPÇÕES**

#### **3.3.1 - FORMA DE REGISTRO**

As interrupções de fornecimento estão associadas a ocorrências na rede elétrica, cujas seguintes informações mínimas deverão permanecer disponíveis para consultas pelo órgão regulador:

- número de ordem da ocorrência.
- início da ocorrência - dia, mês, ano, hora e minutos.
- término da ocorrência - dia, mês, ano, hora e minutos.
- chave(s) ou dispositivos de proteção operado(s).
- número de unidades consumidoras atingidas.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

- indicação se houve serviços executados sem operação de chaves ou dispositivos de proteção, tais como reparos em ramal de serviço ou entrada de energia da unidade consumidora.

### **3.3.2 - TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS**

Os dados coletados deverão permanecer em arquivo na PIRATININGA por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos para consultas, reclamações de consumidores e auditorias do órgão regulador.

## **4 - PROCESSO DE APURAÇÃO DO DIC E FIC E DAS DISTRIBUIÇÕES DE DIC E FIC**

### **4.1 - APURAÇÃO DO DIC E FIC**

Além do órgão regulador, qualquer consumidor da PIRATININGA poderá solicitar a apuração do seu DIC ou do seu FIC, devendo a PIRATININGA apurá-los conforme descrito na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

### **4.2 - APURAÇÃO DAS DISTRIBUIÇÕES DE DIC E FIC**

A apuração das distribuições de frequências acumuladas do DIC e do FIC, da PIRATININGA, é realizada a partir da apuração do DIC e do FIC de cada uma de suas unidades consumidoras, em cada um dos universos de apuração estabelecidos na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua.

## **5 - FORMA E PROCEDIMENTOS PARA ENVIO DAS DISTRIBUIÇÕES DE DIC E DE FIC**

Anualmente, até dia 31 de janeiro, a PIRATININGA deverá apresentar ao órgão regulador, para acompanhamento, planilhas contendo as Distribuições de Frequência Acumulada de Incidência de Valores de DIC e FIC mensais, trimestrais e anuais, relativos ao ano civil anterior, conforme modelo, para a PIRATININGA como um todo, agrupando suas unidades consumidoras de conformidade com o definido no item anterior.

Os valores dessa planilha indicam o valor do DIC (ou do FIC) que não foi superado por uma certa porcentagem do número total de unidades consumidoras do agrupamento, em um certo período.

Os valores das distribuições de DIC e FIC deverão ser calculados para as seguintes probabilidades de não serem superados:

50%, 60%, 70%, 80%, 90%, 95%, 95,5%, 96%, 96,5%, 97%, 97,5%, 98%, 98,25%, 98,5%, 98,75%, 99%, 99,25%, 99,5%, 99,75% e 100%.

## **6 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO ASSOCIADO AO DIC E AO FIC**

A PIRATININGA deverá manter serviço de atendimento gratuito com formulário específico, a ser preenchido pelo atendente, para acatar solicitações de cálculo de DIC e FIC, por parte de consumidores, seus prepostos devidamente autorizados ou pelo órgão regulador.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

No ato da solicitação lhe deverá ser entregue um protocolo, com data de emissão e data limite para apresentação do DIC e FIC, que não deverá ser superior a 30 (trinta) dias transcorridos da data de solicitação.

A apresentação do resultado dos indicadores deverá conter:

- nome do conjunto ao qual pertence a unidade consumidora;
- identificação da unidade consumidora pelo seu nome, seu endereço, e seu código cadastral na PIRATININGA e classificação de agrupamento conforme estabelecido na Resolução ANEEL nº. 024, de 27/01/2000, ou outra que a substitua;
- período de apuração, expresso pelo ano civil completo anterior e pelos 12 meses imediatamente anteriores ao da solicitação;
- valores dos indicadores DIC e FIC mensais, trimestrais e anuais;
- Indicação das metas dos indicadores ao lado de cada valor mensal, trimestral e anual apurado.

## **7 - EXEMPLO DE REGISTRO DE INTERRUPÇÃO COM MÚLTIPLAS MANOBRAS**

No caso de interrupções que envolvam várias manobras no sistema elétrico, faz-se necessário efetuar considerações complementares.

O procedimento deverá prever nos algoritmos de cálculo a identificação da seqüência de manobra, permitindo que unidades consumidoras desligadas desde o primeiro instante da ocorrência, não venham a onerar o índice de FIC, quando há uma manobra de chave que não altera a condição de fornecimento da unidade consumidora (energizada ou desenergizada).

Apenas como ilustração, para maior clareza, apresenta-se a seguir um exemplo de como pode ser efetuado este controle para correta apuração dos valores de DIC e FIC:

Para o apontamento no que se refere à classificação das manobras na rede elétrica, as interrupções receberão código específico (90 e 91, por exemplo) de acordo com o seguinte critério:

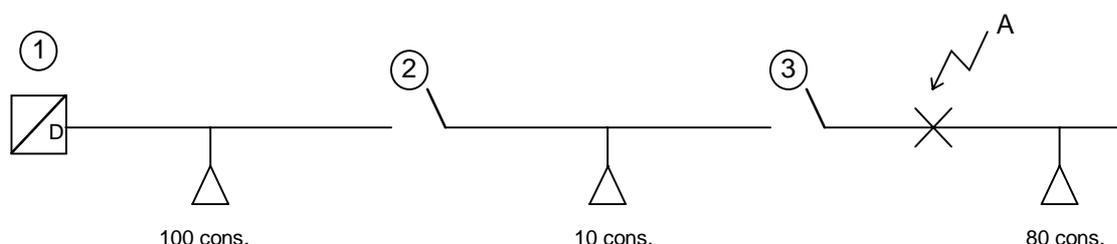
- manobra 90 - para interrupções que envolvam consumidores que estavam energizados imediatamente antes da manobra correspondente.
- manobra 91 - para interrupções que envolvam consumidores que estavam desenergizados imediatamente antes da manobra correspondente.

Dessa forma em uma seqüência de manobras, o código de manobra 91, somente poderá aparecer se anteriormente houver ocorrido pelo menos um código de manobra 90. O último código será a identificação da verdadeira causa da falha.

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

Da adequada combinação dos códigos de manobra 90 e 91 é possível a coleta de dados de qualquer seqüência de manobras.

a) Esquema



b) Seqüência de Manobras

Hora	Operação dos dispositivos de proteção e/ou manobra	Unidades Consumidoras Atingidas	
		Antes da Operação	Depois da Operação
1:00	Desligou-se disjuntor 1 devido falha	ligado	100+10+80
1:20	Aberto seccionalizador 2 - localizar falha	100+10+80	100+10+80
1:30	Religado disjuntor 1 - testar trecho	100+10+80	10+80
1:50	Aberto seccionalizador 3 - localizar falha	10+80	10+80
2:00	Religado seccionalizador 2 - testar trecho	10+80	80
2:40	Início do reparo		
3:00	Religado seccionalizador 3 - restabelecer	80	ligado

c) Preenchimento dos registros de interrupções

Registro	Dispositivo	Início		Término da Interrupção	Unidades Consum. Atingidas	Causa
		Interrupção	Reparo			
1	Disj. 1	1:00	-	1:30	100+10+80	90
2	Secc.2	1:30	-	2:00	10+80	91
3	Secc.3	2:00	2:40	3:00	80	35

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

### MODELO DE PLANILHA PARA ENVIO DA DISTRIBUIÇÃO DE DIC E FIC

Concessionária: \_\_\_\_\_

Área de Apuração: \_\_\_\_\_

Agrupamento: \_\_\_\_\_

Distribuição de : DIC[ ] FIC[ ] - ano de: \_\_\_\_\_

	Unidades Consumidoras do Agrupamento	PROBABILIDADE (%)																			
		50	60	70	80	90	95	95,5	96	96,5	97	97,5	98	98,25	98,5	98,75	99	99,25	99,5	99,75	100
jan																					
fev																					
mar																					
1º Tr.																					
abr																					
mai																					
jun																					
2º Tr.																					
jul																					
ago																					
set																					
3º Tr.																					
out																					
nov																					
dez																					
4º Tr.																					
ANO																					

PROCURADORIA GERAL/ANEEL	
VISTO	

## APÊNDICE E

### PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

#### 1. OBJETIVOS

Apresentar os procedimentos a serem adotados pela PIRATININGA, relativos à qualidade de atendimento comercial. Estabelecer, também, os procedimentos para apuração dos indicadores, definindo a forma e a periodicidade de envio ao órgão regulador.

#### 2. CONCEITOS

O atendimento comercial será monitorado através de indicadores e padrões de qualidade que expressam:

- o período de tempo que um consumidor tem que aguardar para que determinada solicitação seja atendida, contado a partir da data de solicitação ou reclamação, e
- aspectos da qualidade comercial que complementam os indicadores de tempo de atendimento.

Os indicadores representam valores médios dos resultados obtidos pela empresa, não sujeitos a penalidades diretas.

Os padrões representam limites máximos que, quando superados, sujeitarão à empresa a penalidades a favor do próprio consumidor ou ao órgão regulador. Como instrumento de controle, deverá ser fornecido a cada consumidor quando da solicitação de serviços a PIRATININGA, protocolo com os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados.

#### 3. INDICADORES DE QUALIDADE COMERCIAL

##### TML - TEMPO MÉDIO DE LIGAÇÃO NOVA EM TENSÃO SECUNDÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO

Objetiva monitorar a eficiência com que é realizado o atendimento aos pedidos de novas ligações e exprime o período que, em média, cada consumidor, com unidade consumidora atendida em tensão secundária de distribuição, aguarda para que se efetive sua solicitação de nova ligação, desde que esta independa da realização de obras na rede.

$$TML = \sum \frac{d_i}{n} \text{ onde}$$

- $d_i$  = dias úteis transcorridos entre a solicitação do consumidor  $i$  e a efetiva ligação da unidade consumidora, excluído o dia do pedido
- $n$  = número de pedidos de novas ligações executadas no período, independentes de serviço na rede

No caso da ligação não ser efetuada por rejeição das instalações de entrada de energia da unidade consumidora, o tempo a ser considerado transcorrerá a partir do dia seguinte à data de comunicação, pelo consumidor, da correção das irregularidades apontadas pela PIRATININGA.

### TMR - TEMPO MÉDIO DE RELIGAÇÃO EM TENSÃO SECUNDÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO

Objetiva monitorar a eficiência com que é realizado o atendimento aos pedidos de religação e exprime o período que, em média, cada consumidor, com unidade consumidora atendida em tensão secundária de distribuição, aguarda para que se efetive sua solicitação de religação, após cessado o motivo da suspensão do fornecimento

$$TMR = \sum \frac{d_i}{n} \text{ onde}$$

$d_i$  = dias úteis transcorridos entre a solicitação do consumidor  $i$  e a efetiva religação da unidade consumidora

$n$  = número de pedidos de religações executadas no período, para as quais tenham sido eliminados os motivos das suspensões

### TME - TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Objetiva, também monitorar a eficiência com que é realizado o atendimento aos pedidos de novas ligações ou alterações de carga e exprime o período que, em média, cada consumidor aguarda para ser informado sobre os resultados dos estudos e projetos desenvolvidos para atendimento a seu pedido de nova ligação ou aumento de carga, bem como sobre o valor do orçamento dos serviços a serem realizados na rede de distribuição, em decorrência do mesmo pedido.

$$TME = \sum \frac{d_i}{n} \text{ onde}$$

$d_i$  = dias úteis transcorridos entre a solicitação do consumidor  $i$ , excluído o dia do pedido, e a comunicação ao mesmo, dos resultados dos estudos e projetos desenvolvidos pela PIRATININGA e do valor do orçamento relativo às obras na rede de distribuição, necessárias ao seu atendimento

$n$  = número de pedidos de novas ligações executadas ou alterações de carga no período, cujo atendimento depende de serviços na rede de distribuição.

Serão desconsiderados os períodos em que a PIRATININGA aguarda dados e ou documentos de responsabilidade do consumidor.

### TMS - TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Objetiva monitorar a eficiência com que são realizadas as obras necessárias para atendimento e exprime o período que, em média, cada consumidor aguarda pela conclusão de obras na rede de distribuição, necessárias para o atendimento a seu pedido de nova ligação ou alteração de carga, após apresentação do projeto e orçamento ao consumidor e sua correspondente aprovação e pagamento, quando for o caso.

$$TMS = \sum \frac{d_i}{n} \text{ onde}$$

$d_i$  = dias úteis transcorridos entre o dia seguinte à data de aceite do projeto desenvolvido e pagamento dos custos decorrentes pelo consumidor, apurados para a obra  $i$ , e a data de conclusão da mesma obra

$n$  = número de solicitações de obras na rede de distribuição executadas no período, para novas ligações e alterações de carga

## PPC - PORCENTAGEM DE PERDAS COMERCIAIS

Objetiva monitorar o nível de perdas comerciais na atividade de distribuição de energia elétrica, em termos percentuais, a partir do comportamento das perdas totais, por ser inviável no momento, separar entre perdas técnicas e comerciais.

Este indicador terá seu processo de apuração definido pelo órgão regulador, sendo exigido somente na etapa de maturidade.

Assim, deverá ser informado ao órgão regulador o percentual correspondente às perdas totais, apurado pela expressão:

$$\text{Perdas Totais (\%)} = \left( 1 - \frac{E_f}{E_c + E_g} \right) \times 100 \text{ onde}$$

E<sub>f</sub> = Energia total faturada no período considerado

E<sub>c</sub> = Energia comprada total no período considerado

E<sub>g</sub> = Energia total gerada no mesmo período

## 4. PROCEDIMENTO PARA APURAÇÃO DOS INDICADORES

### 4.1 - TML - TEMPO MÉDIO DE LIGAÇÃO NOVA EM BAIXA TENSÃO

O registro da data do pedido de ligação, uma vez satisfeitas todas as exigências técnicas, legais e documentais por parte do consumidor, deverá ser feita em sistema informatizado.

Quando ocorrer rejeição da ligação por problemas técnicos ou comerciais, novo prazo de registro deverá ser efetivado no sistema informatizado, após sanado o problema.

Os dias a serem contabilizados são dias úteis, sem considerar o dia do pedido.

### 4.2 - TMR - TEMPO MÉDIO DE RELIGAÇÃO EM BAIXA TENSÃO

O registro da data do pedido de religação, uma vez cessados os motivos que deram origem a interrupção do fornecimento, deverá ser feito em sistema informatizado.

Quando ocorrer rejeição da religação após o registro da data de solicitação, os motivos devem ser informados ao consumidor e novo prazo será iniciado, após a regularização.

Os dias a serem contabilizados são dias úteis, sem considerar o dia do pedido.

### 4.3 - TME - TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

A data de solicitação deve ser cadastrada em sistema informatizado, após o fornecimento pelo consumidor de todas as informações necessárias ao desenvolvimento do mesmo. A data de encerramento, que também deverá constar em registro informatizado consiste na data de comunicação ao consumidor da conclusão dos estudos, projetos e orçamentos.

Os dias a serem contabilizados são dias úteis, sem considerar o dia do pedido.

#### **4.4 - TMS - TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO**

O registro da data de início deste prazo deve ser feito em sistema informatizado, uma vez constatado a aprovação e o pagamento, se for o caso, por parte do consumidor. O prazo de conclusão também deverá ser registrado em sistema informatizado.

Devem ser considerados dias úteis, sem considerar o dia da aprovação e ou pagamento, se for o caso.

#### **4.5 - PPC - PORCENTAGEM DE PERDAS**

Para o cálculo do percentual de perdas, considera-se a energia recebida (comprada e/ou gerada) e a energia faturada.

### **5. PROCEDIMENTOS RELACIONADOS AOS PADRÕES DE QUALIDADE COMERCIAL - ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES**

Todas as reclamações formuladas pelos consumidores sobre serviços da PIRATININGA deverão ser formalmente respondidas em no máximo dez dias úteis.

Os casos em que as reclamações estiverem relacionadas ao descumprimento dos padrões estabelecidos, e confirmada a procedência das mesmas, a PIRATININGA pagará ao consumidor a multa prevista, no prazo máximo de vinte dias úteis a contar da data do registro da reclamação. Poderá o pagamento ser efetuado como crédito na fatura de energia elétrica quando houver aceite por parte do consumidor.

Para cada um dos padrões de qualidade comercial, as empresas deverão apurar índices individualizados que retratem o atendimento prestado a um determinado consumidor. Desse índice individualizado comparado ao padrão de qualidade é que podem decorrer aplicações de penalidades financeiras.

Desta forma, é necessária a capacitação e a padronização da PIRATININGA para apuração desses índices individualizados, cujo detalhamento é apresentado na seqüência.

- Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em tensão primária de distribuição, excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, necessidade de reforma ou ampliação da rede, necessidade de construção de ramal subterrâneo ou inadequação das instalações da unidade consumidora aos padrões técnicos da PIRATININGA.

Para apuração dos dados relativos ao cumprimento dos prazos máximos estabelecidos, as empresas deverão registrar em sistema informatizado a data da solicitação da ligação.

No caso de pagamento de multa por atraso no atendimento, a mesma deverá ser registrada no sistema informatizado.

Caso a ligação não seja realizada devido à inadequação das instalações de entrada da unidade consumidora ou por falta de documentação, o prazo só passará a ser considerado após a devida regularização.

- Prazo máximo para o atendimento a pedidos de ligação, quando se tratar de fornecimento em tensão secundária de distribuição, excluídos os casos de inexistência de rede de distribuição em frente à unidade consumidora a ser ligada, necessidade de reforma ou ampliação da rede, necessidade de construção de ramal subterrâneo ou inadequação das instalações da unidade consumidora aos padrões técnicos da PIRATININGA.

Para apuração dos dados relativos ao cumprimento dos prazos máximos estabelecidos, as empresas deverão registrar em sistema informatizado a data da solicitação da ligação.

No caso de pagamento de multa por atraso no atendimento, a mesma deverá ser registrada no sistema informatizado.

Caso a ligação não seja realizada devido à inadequação das instalações de entrada da unidade consumidora ou por falta de documentação, o prazo só passará a ser considerado após a devida regularização.

- Prazo máximo para o atendimento a pedidos de religação, após cessado o motivo da suspensão do fornecimento e pagos os débitos, prejuízos, taxas, multas e acréscimos incidentes.

Para apuração dos dados relativos ao cumprimento dos prazos máximos estabelecidos, as empresas deverão registrar em sistema informatizado a data da solicitação da ligação.

No caso de pagamento de multa por atraso no atendimento, a mesma deverá ser registrada no sistema informatizado.

Caso a ligação não seja realizada devido à inadequação das instalações de entrada da unidade consumidora ou por falta de documentação, o prazo só passará a ser considerado após a devida regularização.

- Prazo máximo para a comunicação dos resultados dos estudos, projetos e do prazo para início e conclusão das obras de distribuição, necessárias ao atendimento dos pedidos de ligação.

O tempo decorrido será contado entre a data da solicitação à PIRATININGA e a data da efetiva apresentação do orçamento/projeto ao consumidor.

O período de tempo em que o projeto estiver dependente de providências do consumidor deverá ser descontado no tempo total.

Não considerar na contagem do tempo, o dia da solicitação.

- Prazo máximo para início das obras referentes ao item anterior, após satisfeitas, pelo consumidor, as condições gerais de fornecimento.

O tempo decorrido será contado entre a data de aprovação/pagamento por parte do consumidor e a data do efetivo início físico das obras no local.

O período de tempo em que o início da obra estiver dependente de providências por parte do consumidor não deverá ser considerado na contagem do tempo total.

- Prazo máximo para devolução, ao consumidor, de valores referentes a indenização por danos em aparelhos provocados por problemas na rede, comprovados por análise técnica.

O tempo em dias úteis decorrido será contado entre as datas do pedido de indenização e do pagamento em cheque ou dinheiro na agência ou escritório local da PIRATININGA, descontados os dias em que o processo tenha sido interrompido por dependência de providências do consumidor.

- Prazo máximo para a devolução, ao consumidor, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças a maior do mesmo.

O tempo em dias úteis decorrido será contado entre as datas de reclamação do consumidor e a do efetivo pagamento em cheque ou dinheiro.

Caso o consumidor aceite receber a devolução em forma de crédito na próxima fatura de energia elétrica, deverá ser considerado como data do efetivo pagamento a data do aceite.

Não considerar na contagem do tempo, o dia da solicitação e o período de tempo que o processo ficar dependente de providências do consumidor.

- Prazo máximo para a religação de unidades consumidoras que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de energia elétrica, com a(s) fatura(s) paga(s).

O tempo em horas decorrido será contado entre os horários de reclamação do consumidor e da efetiva religação. O controle deverá ser informatizado para se evitar distorções na contagem do tempo.

- Prazo máximo para regularização da medição, na ocorrência de defeitos no(s) medidor(es) instalado(s) na unidade consumidora.

O tempo em dias úteis será contado entre as datas de reclamação do consumidor e da efetiva religação. O controle deverá ser informatizado para se evitar distorções na contagem do tempo.

- Prazo máximo para a comunicação do tempo necessário para a conclusão de estudos, projetos e orçamentos e dos prazos para início e fim das obras de atendimento a pedidos de novas ligações em tensão de transmissão ou subtransmissão, após satisfeitas, pelo consumidor, as condições gerais de fornecimento.

O tempo decorrido será contado entre a data da solicitação à PIRATININGA e a data da comunicação do tempo necessário para conclusão dos estudos, projetos e orçamentos e os prazos para início e fim das obras.

O período de tempo em que o projeto estiver dependente de providências do consumidor será descontado no tempo total.

- Prazo máximo para devolução ao consumidor com unidade consumidora atendida em tensão de transmissão ou subtransmissão, dos valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças a maior do mesmo.

O tempo em dias úteis decorrido será contado entre as datas de reclamação do consumidor e a do efetivo pagamento em cheque ou dinheiro.

Caso o consumidor aceite receber a devolução em forma de crédito na próxima fatura de energia elétrica, deverá ser considerado como data do efetivo pagamento a data do aceite.

Não considerar na contagem do tempo, o período em que o processo ficar dependente de providências do consumidor.

- Prazo máximo para regularização da medição na ocorrência de defeitos dos medidores instalados na unidade consumidora atendida na tensão de transmissão ou subtransmissão.

O tempo em dias úteis será contado entre as datas de reclamação do consumidor e da efetiva religação. O controle deverá ser informatizado para se evitar distorções na contagem do tempo.

## 7. COLETA E ENVIO

Os indicadores deverão refletir os resultados do mês e a média móvel dos últimos 12 meses.

Quanto aos padrões, serão informados o número de eventos registrados, a quantidade dos que superaram o padrão e o total de multas pagas.

Os resultados dos indicadores e padrões deverão ser encaminhados trimestralmente até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao trimestre.

Os dados serão encaminhados em planilhas, conforme os modelos a seguir:

### INDICADORES

Concessionária: _____		Área de Apuração: _____		Mês: _____
Indicador	Limite	Média Mensal		Média Móvel de 12 Meses

## PADRÕES

Concessionária: _____				Mês: _____	
Título	Padrão	Número de Eventos Registrados	Número de Eventos que Superaram o Padrão		Multas Pagas R\$
			1 VUP	2 ou mais VUP's	