

## CONSUMIDOR

# Conheça a Resolução 1.000, que reúne os direitos e deveres do consumidor de energia elétrica

A Resolução consolida as principais regras da Agência para a prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica onde estão dispostos os direitos e deveres dos consumidores

Publicado em 20/12/2021 12h58 Atualizado em 01/11/2022 17h58

Compartilhe: [f](#) [X](#) [in](#) [🗨](#) [🔗](#)



**A** Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL publicou nesta segunda-feira (20/12) a [Resolução Normativa n° 1.000/2021](#) que consolida as principais regras da Agência para a prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, onde estão dispostos os direitos e deveres dos consumidores. Tudo em um só lugar, para facilitar!

A nova norma agrega os atos normativos relativos aos direitos e deveres do consumidor e dos demais usuários do serviço público de distribuição energia elétrica. Ela é, portanto, um dos regulamentos mais importantes da ANEEL, pois define de maneira mais simples e objetiva as responsabilidades dos agentes e os procedimentos a serem seguidos pelos consumidores para que o acesso universal ao serviço de energia elétrica esteja disponível com qualidade e eficiência.

Quer saber o que você encontra na Resolução 1.000/2021, o que mudou em relação às normas anteriores da ANEEL e quando as alterações entram em vigor?

Seguem abaixo os principais pontos sobre o assunto.

## O que você encontra na norma

A Resolução 1.000 consolida o conteúdo de 61 normas anteriormente publicadas pela ANEEL, que foram revogadas, e agrega parcialmente o conteúdo de três resoluções. Entre os principais pontos reunidos, estão:

- Contratação de energia elétrica por consumidor livre no Sistema Interligado Nacional (antiga REN 376/2009);
- Condições gerais de fornecimento de energia elétrica (antiga REN 414/2010);
- Ouvidoria (antiga REN 470/2011);
- Modelo e condições de atendimento de energia elétrica para comunidades isoladas (SIGFI / MIGDI, constava na antiga REN 493/2012);
- Condições de acesso ao sistema de distribuição (antiga REN 506/2012 + PRODIST 3);
- Bandeiras

- Aplicação da modalidade tarifária horária branca (antiga REN 733/2016);
- Recarga de veículos elétricos (antiga REN 819/2018).


### Linguagem simples

Buscou-se usar na nova norma uma linguagem mais simples, frases mais curtas, ordem direta, com o objetivo de deixar o texto mais objetivo e de fácil entendimento para todos. A nova resolução possui texto menor, se comparado com as normas anteriores (o conjunto passou de 420 páginas para 276, com diminuição de mais de 60% das definições). Além disso, a ANEEL aprimorou medidas de equilíbrio no relacionamento dos consumidores com as distribuidoras e em benefício da sociedade.

### Alinhada com o Código de Defesa do Consumidor

Foram promovidas alterações que reforçam a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078, de 1990. Entre elas, estão a devolução em dobro no caso de cobrança indevida por parte da distribuidora e o prazo de até cinco anos para o ressarcimento de danos a equipamentos causados por falhas no fornecimento de energia.

### Construção coletiva

Durante a elaboração da norma, a ANEEL procurou fazer um amplo debate com todos os envolvidos. Promoveu reuniões com entidades como: o Conselho Nacional de Consumidores de Energia Elétrica, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, a Comissão de Apoio ao Processo Regulatório sob a Perspectiva do Consumidor, a Secretaria Nacional do Consumidor, a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica, Defensorias Públicas, a AGER-MT, a ANATEL, a Câmara Brasileira da Indústria de Construção e a Secretaria de Modernização da Presidência da República. 

Nas duas fases da Consulta Pública 018/2021, que expôs a minuta de resolução para sugestões da sociedade, a ANEEL recebeu 2.651 contribuições de cidadãos, empresas, associações e instituições, sendo 1.088 total ou parcialmente agregadas ao regulamento final.

#### Resolução 1000: Todos os seus direitos, agora num só lugar!



conta e risco e sem autorização, antes do término do prazo definido para verificação dos equipamentos pela distribuidora. E caso o consumidor faça o pedido em até 90 dias, seguirá um rito simplificado para obter seu ressarcimento.

**Começa a valer em: 01/04/2022**

**Mudança para imóvel com a conta de luz atrasada:** Se o ocupante anterior de um imóvel deixou contas de luz em atraso, a distribuidora de energia elétrica não pode cobrar o valor do novo ocupante como condição para transferir a titularidade, nem exigir que ele assine qualquer documento se responsabilizando pela quitação. A dívida pertence ao titular da conta em atraso (no caso, ao antigo morador) e não ao imóvel, portanto o novo titular no mesmo imóvel não tem nada a ver com ela. Essa já era a regra da ANEEL e agora ela ficou mais explícita.

**Começa a valer em: 01/04/2022**

**Simplificação de prazos para conexão à rede:** em função da publicação da Lei nº 14.195, de 26 de agosto de 2021, que trata da política da Modernização do Ambiente de Negócios no Brasil e contém um capítulo sobre a obtenção de eletricidade, a nova norma estabeleceu um rito específico que prevê a conexão em 45 dias para unidades consumidoras do Grupo A, com potência contratada de até 140 kVA, em área urbana, distância até 150 metros da rede e onde não haja a necessidade de obras de ampliação, de reforço ou de melhoria no sistema de distribuição.

**Começa a valer em: 01/04/2022 para os municípios do Rio de Janeiro e São Paulo; 01/01/2023 para outras capitais; e 01/01/2024 para demais municípios**

**Devolução de cobrança feita pela distribuidora indevidamente:** A norma estabelece que, se a distribuidora cobrar um valor a maior do consumidor de forma indevida, deverá devolvê-lo em dobro. A devolução não será em dobro, ou seja, será no mesmo valor pago, se a cobrança indevida tiver ocorrido por responsabilidade exclusiva do consumidor ou de terceiros não relacionados à distribuidora. E caso a distribuidora faça a devolução de forma simples, terá que fundamentar sua decisão por escrito.

**Começa a valer em: 01/04/2022. Será atualizada pelo IPCA a partir de 01/07/2022.**



**Conexão gratuita de comunidades indígenas/quilombolas:** Reconhecido o direito ao atendimento gratuito nessas comunidades com fundamento na Constituição Federal de 1988.

**Começa a valer em: 01/04/2022**

**Redução de juros na quitação antecipada de débitos:** Trata-se do direito à quitação antecipada do débito (ex. parcelamento), total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos. Ele já existe no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) e é reforçado pela Resolução 1.000.

**Começa a valer em: 01/04/2022**

**Vedação de corte da energia nos finais de semana e feriados:** A distribuidora não pode mais suspender o fornecimento de energia por falta de pagamento na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou véspera de feriado. Esse direito é garantido pela Lei nº 14.015/2020.

**Começa a valer em: 01/04/2022**

**Distribuidora deverá avisar quando começa o corte de energia:** A empresa fica obrigada a comunicar ao consumidor o dia inicial da suspensão de fornecimento. Esse direito é garantido pela Lei nº 14.015/2020.

**Começa a valer em: 01/04/2022**

**Pagamento de compensações financeiras por descumprimento de prazos:** O valor da compensação a ser paga aos consumidores, caso haja violação dos prazos estabelecidos nas regras, sofreu um aumento. A ideia é desincentivar a violação dos prazos e uma vez violado, que as distribuidoras o regularizem o mais rapidamente possível.

**Começa a valer em: 01/01/2023**

**Atendimento ao consumidor:** A Resolução 1.000 abre novas possibilidades de atendimento, incluindo videochamada nos r...  
presenciais, in CONTEÚDO 1 PÁGINA INICIAL 2 NAVEGAÇÃO 3 BUSCA 4 MAPA DO SITE 5 será obrig

antes de concluir o atendimento.

**Começa a valer em: 01/07/2022 para questões relacionadas ao protocolo por meio eletrônico; 01/01/2023 para novas formas de atendimento, novo tempo de espera para atendimento no posto de atendimento presencial, retorno da ligação em caso de descontinuidade da chamada, da gravação eletrônica das chamadas, da disponibilização do atendimento pela Internet, da solução no primeiro contato; 01/07/2023 para integração dos canais disponibilizados pela distribuidora; e 01/04/2022 para as demais regras.**

**Micro e minigeração distribuída:** A consolidação aprimora os procedimentos e condições para a conexão das instalações do consumidor e demais usuários, o que inclui as unidades consumidoras com geração distribuída. Assim, as unidades consumidoras com geração distribuída se beneficiarão das novas regras de atendimento ao consumidor e de compensação em caso de violação de prazo.

Vale salientar que não há mudanças nas regras de participação financeira e o sistema de compensação continua conforme previsto na Resolução Normativa n° 482/2012, que continua em vigor.

#### Prazos-limite para adaptação das distribuidoras às novas regras

Tema	Prazo
<b>Legística</b> Revogação de 60 resoluções e 3 parciais Redução de cerca de 50% na quantidade de páginas Rescrita do texto: simplicidade, clareza, ordem lógica Revisão terminológica Novo contrato de adesão	01/01/2022
<b>Concessão automática da Tarifa Social de Energia Elétrica</b> Regulação da Lei 14.203/2021	
<b>Melhoria das Regras de Conexão</b> Novo procedimento de conexão para consumidores e demais usuários - Maior simplicidade - Redução da burocracia	31/03/2022



## Ressarcimento de Danos

---

Aumento do prazo para o pedido de ressarcimento para 5 anos

Permissão para conserto antes do pedido de ressarcimento

---

## Devolução em Dobro

Aprimoramento da regra para devolução em dobro em caso de cobrança indevida

Texto mais simples, consumidor não precisa comprovar culpa ou má-fé da distribuidora, alinhado com a nova jurisprudência do STJ

---

## Alteração de Titularidade

Maior clareza da regra que impede a distribuidora de cobrar débitos em nome de terceiros para a troca de titularidade

---

## Programa Casa Verde e Amarela

Regulação da Lei 14.118/2021

---



## Programa Mais Luz para Amazônia

Aprimoramento da regulação, reduzindo os custos de instalação dos sistemas fotovoltaicos e o impacto na CDE

---

## Contratos do Poder Público

Regulação da Lei 14.118/2021

Possibilidade para os contratos do Grupo A serem celebrados com prazo indeterminado

---

## Corte no Fornecimento

Regulação da Lei 14.015/2021

Informação do dia a partir do qual poderá ser realizado o corte

### Cobranças por Irregularidade e Defeito de Medição

Novo procedimento, garantindo ao consumidor o direito ao contraditório e a ampla defesa.

### Atendimento ao Público

31/03/2022 a  
31/12/2022

Ampliação dos canais obrigatórios para atendimento

Adesão obrigatória das distribuidoras ao consumidor.gov

Melhoria do Caminho do Entendimento

Incentivo à solução no primeiro contato

### Melhoria do Ambiente de Negócios

Capitais RJ e SP:

31/03/2022



Regulação da Lei 14.195/2021

Oux'tras capitais:

31/12/2022

Prazo para conexão de 45 dias para o Grupo A, até 150 metros da rede

Demais municípios:

31/12/2023

31/12/2022

### Nova Regra de Compensação por Atraso de Prazo

Objetivo de estimular que a distribuidora não atrase, e se atrasar resolva no menor prazo possível

Consumidor terá direito a compensação maior se distribuidora atrasar

### Categoria

Energia, Minerais e Combustíveis

Compartilhe: [f](#) [X](#) [in](#) [@](#) [@](#)