

Prazos de Atendimento de Solicitações de Serviços e ou Reclamações
Resolução Normativa ANEEL nº 414 de 09/09/2010

Ligações Novas	Tipo de Serviço - Solicitação	REN 414	Prazo Máximo
	Vistoria em Unidades Consumidora em área urbana.	Art. 30	3 dias úteis
	Vistoria em Unidades Consumidora em área rural.	Art. 30	5 dias úteis
	Ligação de unidade consumidora Grupo B em área urbana a partir da aprovação das	Art. 31	2 dias úteis
	Ligação de unidade consumidora Grupo B em área rural a partir da aprovação das instalações.	Art. 31	5 dias úteis
Ligação de unidade consumidora Grupo A, a partir da aprovação das instalações.	Art. 32	7 dias úteis	

Religação	Tipo de Serviço - Solicitação	REN 414	Prazo Máximo
	Pedidos de Religação de unidades consumidoras em área urbana quando cessado motivo da suspensão.	Art. 176	24 horas
Pedidos de Religação de unidades consumidoras em área rural quando cessado motivo da suspensão.	Art. 176	48 horas	

Aferição de medidores e demais equipamentos de medição	Tipo de Serviço - Solicitação	REN 414	Prazo Máximo
	Solicitação de aferição de medidor e demais equipamentos de medição.	Art.137	30 dias
Substituição de medidor e demais equipamentos de medição após data de constatação da deficiência, com exceção para os casos previstos no Art 72.	Art.115	30 dias	

Reclamações	Tipo de Serviço - Solicitação	REN 414	Prazo Máximo
	Comunicação por escrito do resultado da reclamação ao consumidor referente a discordância em relação a cobrança ou devolução de diferenças apuradas.	Art.133	15 dias
	Solução de reclamação do consumidor, observando-se as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente e pela ANEEL, com exceção das reclamações que implicarem realização de visita técnica ao consumidor ou avaliação referente a danos não elétricos reclamados.	Art.197	5 dias úteis
Solução de reclamação nas situações onde seja necessária a realização de visita técnica ao consumidor.	Art.197	15 dias	

Relação de Atendimentos Comerciais	Tipo de Serviço - Solicitação	REN 414	Prazo Máximo
	Informar por escrito ao consumidor a relação de todos os seus atendimentos comerciais.	Art. 199	30 dias

Dano Elétrico	Tipo de Serviço - Solicitação	REN 414	Prazo Máximo
	Verificação de equipamento em processo de ressarcimento de dano elétrico.	Art. 206	10 dias
	Verificação de equipamento utilizado no acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos em processo de ressarcimento de dano elétrico.	Art. 206	1 dia útil
	Informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento por meio de documento padronizado e do meio de comunicação escolhido, contados a partir da data de verificação ou, na falta desta, a partir da data de solicitação de ressarcimento.	Art. 207	15 dias
Efetuar o ressarcimento por meio de pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamentos danificado, contados do vencimento do prazo previsto no Art. 207 ou da resposta, o que ocorrer primeiro.	Art. 208	20 dias	

Análise de projetos de obras de responsabilidade do interessado e ou	Tipo de Serviço - Solicitação	REN 414	Prazo Máximo
	Informar ao interessado o resultado da análise do projeto após a sua apresentação.	Art. 27-B	30 dias
Reanálise do projeto quando de reprovação por falta de informação da distribuidora na análise anterior.	Art. 27-B	10 dias	

Obras de Responsabilidade da Distribuidora	Tipo de Serviço - Solicitação	REN 414	Prazo Máximo
	Elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, quando da necessidade de realização de obra para viabilização do fornecimento.	Art. 32	30 dias
	Conclusão das obras, na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação.	Art. 34	60 dias
	Conclusão das obras distribuição com dimensão de até 1(um) quilômetro na rede de distribuição aérea de tensão primária, incluindo nesta distância a complementação de fases na rede existente e as obras do inciso I do Art. 34.	Art. 34	120 dias
Conclusão das obras não abrangidas nos incisos I e II do Art. 34.		Cronograma da distribuidora	
Obras de Responsabilidade da Distribuidora Executada pelo Interessado	Informar ao interessado o resultado do comissionamento das obras após sua solicitação.	Art. 37	30 dias
	Novo comissionamento das obras quando de reprovação por falta de informação da distribuidora no comissionamento anterior.	Art. 37	10 dias