



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

INFORMAÇÃO FALSA À ANEEL: CASO ÍMPAR

Ailson de Souza Barbosa	Paulo Luciano de Carvalho	Paulo Henrique Silvestri Lopes
ANEEL	ANEEL	ANEEL
Autor 1 – ailson@aneel.gov.br	Autor 2 - paulol@aneel.gov.br	Autor 3 – pauloh@aneel.gov.br

Palavras-chave:

Adulteração de documentos;
Fiscalização;
Processo administrativo;
Ressarcimento de danos elétricos.

Resumo

Este trabalho tem o objetivo de apresentar a experiência da fiscalização dos serviços de eletricidade da ANEEL na constatação de um caso de envio de informação falsa à ANEEL, por uma empresa de distribuição de energia elétrica no Brasil. Esse caso aconteceu no ano de 2006, quando da realização de fiscalização periódica, em que abrangia tanto a área comercial quanto a área técnica, particularmente no item relativo ao ressarcimento de danos em equipamentos elétricos, causados por perturbações ocorridas no sistema elétrico.

Este trabalho procura relatar, de forma prática, todos os fatos que aconteceram por ocasião da referida fiscalização ocorrida no agente em análise, bem como os resultados decorrentes dessa ação de fiscalização.

Apesar de ser uma experiência bastante traumática para as partes envolvidas, este caso se reveste de grande importância, dado que foi o primeiro caso notificado pelas áreas de fiscalização do órgão regulador, e cujo processo administrativo se encontra com o julgamento finalizado pela Diretoria da ANEEL, em que culminou com a aplicação da penalidade de multa no valor de R\$ 5.188.038,01 (cinco milhões, cento e oitenta e oito mil, trinta e oito reais e um centavo), que correspondendo a 0,53% da Receita Anual Líquida da Empresa.

1. INTRODUÇÃO

A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, instituída pela Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, é uma autarquia constituída sob regime especial, com personalidade jurídica de direito público e com autonomia patrimonial, administrativa e financeira. O Decreto nº 2.335/97, de 2 de dezembro de 1997, regulamentou o funcionamento desse órgão.

A ANEEL, como titular das competências que lhe são reservadas pela legislação e pelo regulamento aplicável ao setor elétrico, cumpre proceder às fiscalizações das permissionárias e concessionárias do serviço público de distribuição de energia elétrica, de concessionárias de transmissão de energia elétrica e do Operador Nacional do Sistema Elétrico – ONS.

Nesse sentido, este trabalho tem o objetivo de apresentar a experiência da fiscalização dos serviços de eletricidade da ANEEL na constatação de um caso ímpar de envio de informação falsa à ANEEL, por uma empresa de distribuição de energia elétrica no Brasil. Esse caso aconteceu no ano de 2006, quando da realização de fiscalização periódica, que abrangia tanto a área comercial quanto a área técnica, particularmente no item relativo ao ressarcimento de danos elétricos em equipamentos elétricos, causados por perturbações ocorridas no sistema elétrico.

Este trabalho procura relatar, de forma prática, todos os fatos que aconteceram por ocasião da referida fiscalização ocorrida no agente acima mencionado, bem como os resultados decorrentes dessa ação de fiscalização.

Apesar de ser uma experiência bastante traumática para as partes envolvidas, este caso se reveste de grande importância, dado que foi o primeiro caso notificado pelas áreas de fiscalização do órgão regulador.

Finalmente, este caso se encontra concluído na instância administrativa da ANEEL, cujo resultado apontou na direção de uma penalidade para a empresa infratora, no valor de R\$ 5.188.038,01, que corresponde a 0,53% da Receita Anual Líquida.

2. DESENVOLVIMENTO

Dentro da programação da fiscalização dos serviços de eletricidade para o ano de 2007, foi priorizada a fiscalização periódica do concessionário de distribuição em estudo, que tinha como objetivo a verificação da aderência dos procedimentos de atendimento aos consumidores de energia elétrica à legislação e ao contrato de concessão.

2.1 – Fiscalização Periódica¹

Inicialmente, a equipe de fiscalização priorizou os vários itens a serem fiscalizados, dentre eles o ressarcimento de danos em equipamentos elétrico, causados por perturbações ocorridas no sistema elétrico e outros sistemas.

Os dados apresentados pela Empresa mostraram que ano de 2004, de um total de 1.945 reclamações, 65% foram julgadas pela Empresa como sendo procedentes, enquanto 35%, improcedentes, com um desembolso de R\$ 562.210,06. No ano de 2005, de um total de 1.779 reclamações, 37% foram julgadas procedentes, enquanto 63%, improcedentes, com um desembolso de R\$ 293.842,04.

¹ Fiscalização Periódica – fiscalização de rotina, baseada em cronograma previamente elaborado, em que se verifica, de uma maneira geral, o atendimento à unidade consumidora com relação ao Contrato de Concessão e à legislação específica.

Durante a fiscalização, verificou-se que o processo de ressarcimento de danos implantado na Empresa não atendia aos requisitos da legislação. Observou-se que os processos de ressarcimento careciam de organização, fato verificado pela ausência de documentos nos autos referenciados pela Empresa, a exemplo da ausência do registro de interrupções reclamadas pelo consumidor. De acordo com a Empresa, essa verificação é feita via sistema, não incluído esse documento no processo.

Além disso, observou-se nos processos analisados, que a Empresa não realizava inspeção em campo, quando da reclamação do consumidor. Esse procedimento, embora não obrigatório pela legislação, possibilita avaliar outros eventos prováveis causadores do dano elétrico, a exemplo de casos de má conexão da rede, que provoque oscilação dos níveis de tensão nas instalações da unidade consumidora, e a conseqüente oscilação dos níveis de tensão, além do roubo de condutores, e outros.

Durante a fiscalização, foram analisados de 22 processos de ressarcimento, que foram escolhidos de forma aleatória, entre aqueles que a Empresa considerou como reclamações improcedentes. A fiscalização constatou os seguintes resultados:

Tabela 1 – Análise dos processos de ressarcimento realizados pela SFE/ANEEL

Item	Análise	Parecer da ANEEL
1	Houve nexo causal – interrupção no sistema	Indenizar o consumidor
2	Houve nexo causal - interrupção no sistema	Indenizar o consumidor
3	Houve nexo causal - interrupção no sistema	Indenizar o consumidor
4	A Empresa não provou a inexistência de culpa	Indenizar o consumidor
5	Houve nexo causal - interrupção no sistema	Indenizar o consumidor
6	Houve nexo causal - interrupção no sistema	Indenizar o consumidor
7	A Empresa não provou a inexistência de culpa	Indenizar o consumidor
8	A Empresa não provou a inexistência de culpa	Indenizar o consumidor
9	A Empresa não provou a inexistência de culpa	Indenizar o consumidor
10	A Empresa não provou a inexistência de culpa	Indenizar o consumidor
11	A Empresa não provou a inexistência de culpa	Indenizar o consumidor
12	A Empresa não provou a inexistência de culpa	Indenizar o consumidor
13	A Empresa não provou a inexistência de culpa	Indenizar o consumidor
14	A Empresa não provou a inexistência de culpa	Indenizar o consumidor
15	Houve nexo causal - interrupção no sistema	Indenizar o consumidor
16	Houve nexo causal - interrupção no sistema	Indenizar o consumidor
17	Houve nexo causal - interrupção no sistema	Indenizar o consumidor
18	A Empresa não provou a inexistência de culpa	Indenizar o consumidor
19	Houve nexo causal - interrupção no sistema	Indenizar o consumidor
20	Não houve nexo causal – não houve a queima da fonte	Não indenizar o consumidor
22	Não houve nexo causal – não houve a queima da fonte	Não indenizar o consumidor
22	Não houve nexo causal – não houve a queima da fonte	Não indenizar o consumidor

Observa-se da tabela acima, de um total de 22 reclamações de consumidores, a ANEEL julgou procedentes 19 (86%) e improcedentes 3 (14%).

Dessa forma, a Empresa foi notificada e enquadrada, entre outras não conformidades, pelo não cumprimento do art. 5º, combinado com o art. 10, da Resolução Normativa ANEEL nº 61, de 29 de abril de 2004, bem como com o Inciso VI, da Cláusula Quinta, do Contrato de Concessão 66/1999 – ANEEL, que estabelecem:

Art. 5º No processamento do pedido de ressarcimento, a concessionária deve comprovar a existência ou não do nexo de causalidade.

Parágrafo único. Na comprovação do nexo de causalidade devem ser considerados os eventos prováveis causadores do dano, entre outros, descargas atmosféricas e sobretensões oriundas da energização de circuitos, os quais não eximem a concessionária da responsabilidade do ressarcimento.

Art. 10. A concessionária responde, independentemente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos de consumidores, nos termos do caput do art. 3º desta Resolução.

Parágrafo único. A concessionária só poderá eximir-se do ressarcimento nos seguintes casos:

I - quando comprovar a inexistência de nexo causal, nos termos do art. 5º;

II - quando o consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s) sem aguardar o término do prazo para a inspeção, salvo nos casos em que houver prévia autorização da concessionária; ou

III - quando comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir das instalações internas da unidade consumidora.

Contrato de Concessão de Distribuição nº 66 / 99 - ANEEL

CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

Além de outras obrigações decorrentes da lei e das normas regulamentares específicas, constituem encargos da CONCESSIONÁRIA, inerentes à concessão regulada por este Contrato:

...

VI- cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares do serviço, respondendo, perante o PODER CONCEDENTE, a ANEEL, os usuários e terceiros, pelos eventuais danos e prejuízos causados em decorrência da exploração dos serviços, ressalvados os danos decorrentes de deficiências técnicas nas instalações internas da unidade consumidora ou da má utilização das instalações;

....

Além disso, a fiscalização determinou que a Empresa deva revisar todos os processos julgados improcedentes desde janeiro de 2005 até a data da fiscalização, bem como indenizar aos consumidores relacionados na tabela anterior. Além disso, encaminhar os resultados à ANEEL, apresentando os comprovantes de ressarcimento.

Na oportunidade da sua manifestação, a Empresa apresentou as principais alegações, conforme seguem:

- a) Nenhuma ocorrência associada na rede, no sistema de sub-transmissão ou qualquer atendimento do plantão nas proximidades;
- b) Indeferido por ausência de qualquer registro em nossos dois sistemas de consulta;
- c) Indeferido por não guardar nexo causal com o desligamento e sim, por ter sido causado por descarga atmosférica secundária na antena do equipamento, sendo o desligamento do alimentador ter sido coincidente com a ação da descarga atmosférica próxima como descrita pelo próprio consumidor;
- d) Causa provável: falta de adequação técnica nas instalações (fio verde dos equipamentos deveria estar conectado na barra de equalização de aterramento onde também, deveria estar conectado ao neutro da Empresa);
- e) Queima de TV de 29 polegadas e incêndio do “rack” de madeira, em 19/12/2005;
- f) Nenhuma ocorrência registrada na rede. (pesquisa completa em todos os sistemas);
- g) Indeferido por inexistência de ocorrência na rede e sistema;
- h) Na foto do equipamento queimado anexado ao processo pelo próprio consumidor, percebe-se claramente ação de descarga atmosférica no sistema de antena do aparelho;

- i) Indeferido por não guardar nexos causal;
- j) Inadequação técnica das instalações do consumidor, como falta de pára-raios e antena extremamente elevada acima da edificação sem qualquer SPDA.;
- k) Observa-se que o bloqueador telefônico não é alimentado pela rede de energia elétrica e somente pela linha telefônica;
- l) simulação com o aplicativo ATPDRAW não apontou sobretensão capaz de causar dano, bem como o laudo da oficina apresentava queima de um chip de uma outra parte do equipamento que não a fonte.

E ainda que:

Dos 19 (100%) processos analisados, 11 (57,9%) não possuem qualquer registro em nossos sistemas, mesmo após repetição de minuciosa pesquisa, inclusive nos atendimentos do plantão.

Dos 19 processos, 8 (42,1%) foram considerados sem nexos causal com a ocorrência registrada cujas justificativas para indeferimento estão referenciadas na análise feita.

Dados os valores das estatísticas de danos sem ocorrência na rede (57,9%), constatou-se que os demais 42,1% restantes (sem nexos causal) necessitam de adequação técnica nas instalações, conforme recomenda a Resolução 456 da ANEEL em seu art. 102 que cita: É de responsabilidade do consumidor, após o ponto de entrega, manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade consumidora.

Diante do exposto, a Empresa solicitou que fosse cancelada esta indicação de não conformidade.

Na análise da manifestação realizada pela Superintendência de Fiscalização, verificou-se que:

- a) Para eximir-se do ressarcimento pleiteado, a Empresa precisa comprovar a culpa exclusiva do consumidor ou existência de caso fortuito ou força maior. Porém para que o evento danoso possa ser assim caracterizado (caso fortuito/força maior) é preciso que o mesmo não possa, de nenhuma forma, ser evitável em seus efeitos. Dessa forma, as justificativas apresentadas pela Empresa, não foram suficientes para a Empresa se eximir-se da responsabilidade pelos eventos.
- b) Além disso, a justificativa da Empresa para a ausência de ocorrências não procede, pois na Empresa estava considerando apenas como fato gerador do dano o chaveamento do componente de manobra mais próximo ao consumidor, como exemplo a chave do transformador, desconsiderando a operação de outros dispositivos de manobra no mesmo circuito. Essa ocorrência está prevista no Parágrafo Único do art. 5º da REN ANEEL nº 61/2004, que estabelece: “na comprovação do nexos de causalidade devem ser considerados os eventos prováveis causadores do dano, entre outros, descargas atmosféricas e sobretensões oriundas da energização de circuitos...”
- c) Adicionalmente, as justificativas apresentadas pela Empresa referentes à realização de simulação do problema pela Empresa ou a antena extremamente elevada não são procedentes, uma vez que dos 19 processos analisados não foram encontrados os estudos de simulação realizados pela Empresa, nem muito menos, não foram realizadas a visita técnica no local onde houve a ocorrência.
- d) Também, a afirmação de falta de pára-rios nas instalações da unidade consumidora para proteção contra fenômenos elétricos não procede, pois a Empresa é obrigada a instalar esses componentes no seu sistema de distribuição, de forma a evitar que sobretensões oriundas de manobras e de descargas atmosféricas acima dos valores suportados pelos aparelhos elétricos dos consumidores.
- e) Adicionalmente, apenas com a publicação da Lei nº 11.337, de 26 de outubro de 2006, no seu art. 1º determina a obrigatoriedade de “as edificações cuja construção se inicie a partir da vigência desta Lei deverão obrigatoriamente possuir sistema de aterramento e instalações elétricas compatíveis com a utilização do condutor-terra de proteção, bem como tomadas com o terceiro contato correspondente.”

Assim, a Superintendência não concordando com as justificativas apresentadas pela Empresa, e emitiu o Auto de Infração pelos descumprimentos de várias não conformidades, entre elas, a relacionada com o ressarcimento de danos elétricos.

Em seguida, a Empresa apresentou o Recurso Administrativo ao Auto de Infração, inclusive disponibilizando documentos de estabelecimentos comerciais de consertos de equipamentos elétricos/eletrônicos, comprovando os seus argumentos. Nesse recurso, a fiscalização constatou indícios de adulteração de documentos encaminhados pela Empresa. Esse procedimento foi encontrado em 5 processos, de um total de 19.

2.2 - Fiscalização Eventual²

Concomitantemente ao processo de fiscalização em curso, a Empresa foi notificada novamente, com o objetivo de apurar os indícios de adulteração de documentos apresentados pela empresa, relativos a documentos contidos no recurso administrativo. As figuras a seguir, apresentam as divergências encontradas nos documentos obtidos durante a fiscalização, com os recebidos durante a fase recursal do primeiro auto de infração:

Figura 1 – Caso 1 (durante a fiscalização)

TIPO:	VK7 PHILIPS
Defeito:	NAO FUNCIONA
	FONTTE PRIMARIA CAPACITOR
VALOR	R\$ 198,00

Figura 2 – Caso 1 (depois da fiscalização)

TIPO:	VK7 PHILIPS
Defeito:	NAO FUNCIONA
	FONTTE CAPACITOR VARICAP ←
VALOR	R\$ 198,00

² Fiscalização Eventual – fiscalização não rotineira, motivada por causas outras que não a emergencial.

Figura 3 – Caso 2 (durante a fiscalização)

Quant.	Descrição	PREÇO	
		Unitário	TOTAL
01	PLACA MÃE e FONTE PARA MICROCOMPUTADOR DOR		510,00

Figura 4 – Caso 2 (depois da fiscalização)

Quant.	Descrição	Unitário	TOTAL
01	PLACA MÃE e FONTE PARA MICROCOMPUTADOR DOR		510,00

Figura 5 – Caso 3 (durante a fiscalização)

QTD	CONFIGURAÇÃO DO EQUIPAMENTO	V.UNIT	V.TOTAL
01	Placa mãe, e fonte para microcomputador duron 900 MHZ	525,00	525,00
(quinhentos e vinte e cinco reais)			R\$ 525,00

Figura 6 – Caso 3 (depois da fiscalização)

CONFIGURAÇÃO DO EQUIPAMENTO	V.UNIT	V.TOTAL
Placa mãe para microcomputador duron 900 MHZ	525,00	525,00
(quinhentos e vinte e cinco reais)		R\$ 525,00

Figura 7 – Caso 4 (durante a fiscalização)

MOD:FORNO MICROONDAS PANASONIC MODELO NN6556BAK
SERIE: 87H02431
DEFEITO:NÃO FUNCIONA
SERVICO A EXECUTAR:REP. NA FONTE COM TROCA DE TRANSFORMADOR STAND BY
VALOR (PECAS + MAO DE OBRA):.....R\$ 128.00
VALOR TOTAL:.....R\$ 128,00

Figura 8 – Caso 4 (depois da fiscalização)

MOD:FORNO MICROONDAS PANASONIC MODELO NN6556BAK
SERIE: 87H02431
DEFEITO:NÃO FUNCIONA
SERVICO A EXECUTAR:TROCA DE TRANSFORMADOR DA MAC
NETRON
VALOR (PECAS + MAO DE OBRA).....R\$ 128,00
VALOR TOTAL:.....R\$ 128,00

Figura 9 – Caso 5 (durante a fiscalização)

Nome: _____	DEFEITO <input checked="" type="checkbox"/> Horizontal <input type="checkbox"/> Som <input type="checkbox"/> Vertical <input type="checkbox"/> Cromo <input type="checkbox"/> Fonte <input checked="" type="checkbox"/> Outros Defeitos R\$ 130,00
Endereço: _____	
Telefone: _____	
Direto <input type="checkbox"/> Orçamento <input checked="" type="checkbox"/>	
Garantia <input type="checkbox"/>	
Aparelho modelo _____	
Obs.: _____	

Folha N.º 03
Processo N.º 16/2005
Pubrica Mal.

Figura 10 – Caso 5 (depois da fiscalização)

Endereço: _____	DEFEITO <input checked="" type="checkbox"/> Horizontal <input type="checkbox"/> Som <input type="checkbox"/> Vertical <input type="checkbox"/> Cromo <input type="checkbox"/> Fonte <input checked="" type="checkbox"/> Outros Defeitos VARIAR R\$ 130,00
Telefone: _____	
Direto <input type="checkbox"/> Orçamento <input checked="" type="checkbox"/>	
Garantia <input type="checkbox"/>	
Aparelho modelo _____	
Obs.: _____	

Folha N.º 03
Processo N.º 16/2005
Pubrica Mal.

Dessa forma, a Empresa foi enquadrada no art. 7º, da Resolução ANEEL 63/2004, que estabelece:

Art. 7º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo IV³:

³ Multa do Grupo IV – multa máxima prevista na REN ANEEL nº 063/2004, cujo valor representa 2% da Receita Anual Líquida.

...
X - fornecer informação falsa à ANEEL;
...

A partir daí a Empresa se manifestou, reconhecendo os fatos e apresentando as seguintes informações:

- a) que a Empresa chegou a uma **CONCLUSÃO PRELIMINAR** de que se tratou de um **FATO ISOLADO**, impondo ao **SUPOSTO RESPONSÁVEL** a penalidade de suspensão;
- b) que o processo de sindicância ainda não se finalizou, pois foi oportunizado ao “indiciado” o prazo para apresentação de resposta, sob pena de assim não o fazendo o referido processo ser considerado nulo, por afronta àquele princípio, que é constitucional;
- c) que a concessionária, em seu prejuízo de oportunidade e conveniência, estará tomando as medidas necessárias ao ressarcimento dos danos aos processos administrativos que especifica o Termo de Notificação, não importando isso sua confissão de responsabilidade, mais sim, pelo fato de que inviável a análise, inclusive, judicial, de nexo de causalidade entre os fatos e o dano ante as controvérsias dos documentos agora ventilados.

Posteriormente, a Empresa informou que:

- a) os valores referentes aos ressarcimentos por danos elétricos já foram disponibilizados aos clientes;
- b) a Presidência da Empresa, fundamentada no relatório final da Comissão Permanente de Sindicância, responsável pela apuração dos casos, aplicou penalidade ao empregado encarregado da análise técnica dos processos de ressarcimento.

Após a análise da manifestação do caso em tela, a Superintendência de Fiscalização não concordou com os argumentos apresentados pela Empresa, pelos seguintes motivos:

- a) de fato a Empresa adulterou documentos de estabelecimentos comerciais, responsáveis pelos Laudos Técnicos de avaliação de danos a equipamentos, para auferir vantagens;
- b) a ação da Empresa resultou em dano para os consumidores, e apenas, posteriormente à notificação da fiscalização, é que a Empresa reparou os prejuízos ao consumidor;
- c) o procedimento utilizado pela Empresa macula a relação entre a concessionária e a ANEEL, que sempre foi pautada na confiança entre as partes;
- d) negar a solicitação da Empresa para transformar a penalidade em uma advertência, pois as conseqüências da infração foi grande potencial ofensivo.

Portanto, a Superintendência de Fiscalização, considerando os fatos relatados anteriormente, decidiu pela instauração de processo administrativo punitivo junto à Empresa, conforme o disposto no § 2º, do Art. 20, da Resolução ANEEL nº 63/2004, de 12/05/2004, em razão de:

- ✓ terem sido confirmadas as irregularidades e consideradas insatisfatórias as alegações apresentadas pela Empresa em relação à Não-Conformidade (N.1) do Relatório de Fiscalização e o respectivo Termo de Notificação.

Assim, foi lavrado o auto de infração contra a Empresa, que resultou em uma multa no valor de R\$ 5.188.038,01 (Cinco Milhões, Cento e Oitenta e Oito Mil, Trinta e Oito Reais e Um Centavo), correspondente a 0,53% do Faturamento relativo a doze meses anteriores, o qual foi obtido da Receita Anual Líquida, relativo ao período disponível de maio/2006 a abril/2007.

3. CONCLUSÕES

De fato, houve a adulteração de documentos apresentados pela Empresa, os quais procuravam forjar provas que desqualificassem as não conformidades apontadas pela fiscalização. Essa ocorrência trouxe enorme constrangimento para área de fiscalização, uma vez que nesses 10 (dez) anos de atividade foi a primeira vez que ocorreu um problema dessa natureza, e que foi detectado pela fiscalização.

Lamentavelmente, essa ação maculou a relação de confiança entre a Empresa e a ANEEL, que sempre esteve acima de qualquer suspeita. Apesar de ser uma experiência bastante traumática para as partes envolvidas, este caso se reveste de grande importância, dado que foi o primeiro caso notificado pelas áreas de fiscalização do órgão regulador.

Além disso, este caso se encontra concluído na instância administrativa da ANEEL, cujo resultado apontou na direção de uma penalidade para a Empresa infratora, no valor de R\$ 5.188.038,01 (cinco milhões, cento e oitenta e oito mil, trinta e oito reais e um centavo), que corresponde a 0,53% da Receita Anual Líquida.

Finalmente, este exemplo não deve ser seguido por qualquer agente, tendo em vista que as conseqüências são por demais severas para o concessionário, sinalizando que esse procedimento não é o melhor caminho a ser trilhado.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS E/OU BIBLIOGRAFIA

- [1] Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, www.aneel.gov.br/fiscalização
- [2] BRASIL, 1996, Lei nº 9.427, de 26 de Dezembro de 1996.
- [3] BRASIL, 1997, DECRETO nº 2.335, de 06 de Outubro de 1997.
- [4] BRASIL, 2000, Resolução ANEEL nº 024, 27 de Janeiro de 2000, atualizada pela Resolução ANEEL nº 075, de 13 de fevereiro de 2003.
- [5] BRASIL, 2000, Resolução ANEEL nº 456, 29 de novembro de 2000.
- [6] BRASIL, 2001, Resolução ANEEL nº 505, 27 de novembro de 2001.
- [7] BRASIL, 2004, Resolução ANEEL nº 063, 12 de maio de 2004.
- [8] BRASIL, 2004, Resolução ANEEL nº 061, 29 de abril de 2004.
- [9] Carvalho, P. L. & Barbosa, Ailson. S., *Fiscalização da Qualidade dos Serviços Prestados pelas Concessionárias de Distribuição de Energia Elétrica*. Trabalho apresentado no XV Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica - SENDI. Bahia, Salvador, 2002.
- [10] Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, *Manual de Fiscalização da Distribuição*. Brasília, ANEEL, 2003.