

# Procedimentos de COMERCIALIZAÇÃO

---

## Módulo 1 – Agentes

### Submódulo 1.4 – Atendimento

---

## ÍNDICE

1. **INTRODUÇÃO**
2. **OBJETIVO**
3. **PREMISSAS**
4. **LISTA DE DOCUMENTOS**
5. **FLUXO DE ATIVIDADES**
6. **DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES**
7. **ANEXOS**

Revisão	Motivo da Revisão	Instrumento de aprovação pela ANEEL	Data de Vigência
1.0	Primeira versão aprovada (CP nº 05/2012)	Despacho nº 3.215/2012	16.10.2012
2.0	Adequação à REN nº 545/2013 e ao Despacho SEM/ANEEL nº 432/2014	Despacho nº 4.881/2014	22.12.2014
3.0	Adequação à REN nº 683/2015, REN nº 711/2016, REN nº 755/2016 e demais aprimoramentos	Despacho nº 1.911/2017	30.06.2017
4.0	Adequação à REN nº 802/2017 e demais aprimoramentos	Despacho nº 1.975/2018	31.08.2018

## 1. INTRODUÇÃO

A CCEE, com o objetivo de agilizar o trâmite de documentação, divulgação de informações, solicitações, questionamentos recebidos e, conseqüentemente, contribuir para a celeridade no tratamento de ocorrências, determinou os procedimentos a serem observados pelos agentes e demais interessados, quando do relacionamento com a Câmara.

## 2. OBJETIVO

Estabelecer os processos referentes ao relacionamento do agente com a CCEE, abaixo elencados:

- a) Atendimento;
- b) Documentação, Correspondências e Processos;
- c) Pedido de Vistas e/ou Cópias de documentos/processos;
- d) Prazos;
- e) Entrada de Dados por Contingência;
- f) Conciliação;
- g) Impugnação de decisões proferidas na CCEE;
- h) Divulgação dos Preços de Liquidação das Diferenças (PLD e PLD<sub>x</sub>); e
- i) Divulgação de Resultados e Informações - DRI.

## 3. PREMISSAS

### Atendimento

- 3.1. Todo relacionamento do agente com a CCEE deve ser realizado por intermédio da Central de Atendimento ou por carta/ofício via Central de Documentação - CEDOC. As informações para contato com a CCEE, como telefone, endereço e canais eletrônicos, estão disponíveis em seu *site*.
- 3.2. O(s) código(s) de atendimento, gerado(s) pela CCEE e enviado(s) ao(s) contato(s) do agente no momento de sua adesão, deve(m) ser informado(s) na abertura de chamados quando solicitado(s) pela Central de Atendimento durante o processo de atendimento.
- 3.3. Toda comunicação do agente com a Central de Atendimento deve ser registrada e um número de chamado deve ser gerado com o respectivo prazo para atendimento e fornecido ao solicitante, com o objetivo de facilitar seu acompanhamento e identificação.
  - 3.3.1. A CCEE encaminha, via *e-mail*, resposta formal do chamado com a solução encontrada.
- 3.4. A CCEE pode entrar em contato com o agente para solicitar a prestação de informações e/ou o envio de documentos para solução do chamado.

- 3.5. A CCEE não disponibiliza em suas dependências estrutura para acesso pelos agentes ao SCL e SCDE.
- 3.6. A CCEE não realiza atendimento pessoal em suas dependências sem agendamento prévio.
- 3.7. A comunicação direta entre um agente e as áreas operacionais da CCEE só deve ocorrer por ocasião de reuniões específicas, que devem ser previamente agendadas pela Central de Atendimento.

#### **Documentação, Correspondências e Processos**

- 3.8. A CEDOC realiza suas atividades de atendimento e recebimento de documentos em dias úteis de segunda à sexta-feira, das 08h00 às 18h00.
- 3.9. Todas as correspondências e documentos físicos endereçados à CCEE devem vir acompanhados de Carta de Encaminhamento de Documentos, preferencialmente conforme modelo disponível no site da CCEE, com identificação clara sobre o assunto das(os) correspondências/documentos, e ser encaminhados ou entregues, exclusivamente, no endereço disponível no site da CCEE, aos cuidados da CEDOC, onde são registrados e cadastrados.
  - 3.9.1. Não se aplica essa premissa para os documentos que devem ser enviados digitalmente à CCEE por meio de sistemas específicos, conforme estabelecido nos Procedimentos de Comercialização.
- 3.10. É obrigatório informar nos documentos físicos ou digitalizados, encaminhados à CEDOC, os dados de identificação do remetente, tais como nome, assinatura do remetente responsável, endereço, telefone e e-mail para contato. A CCEE se reserva ao direito de não receber e não realizar o protocolo dos documentos físicos ou digitalizados caso tais requisitos não sejam cumpridos pelo remetente.
- 3.11. A CCEE deve entrar em contato com o agente para informar inconsistências na documentação enviada e, neste caso, a eventual solicitação do agente fica suspensa até a solução das pendências identificadas.
- 3.12. A tempestividade de qualquer documento enviado à CCEE deve ser verificada de acordo com a data de recebimento pela CCEE, considerando o disposto na premissa a seguir.
- 3.13. As correspondências devem ser consideradas efetivamente recebidas pela CCEE, respeitando o horário de expediente da CEDOC, nas seguintes situações:
  - a) Quando entregues pessoalmente, mediante o comprovante de recebimento – registrado pela CCEE;

- b) Quando enviadas por fax ou e-mail: condicionado à entrega dos documentos originais em até 5 (cinco) dias do envio do fax ou e-mail; ou
- c) Quando enviadas pelos Correios e demais empresas de serviço postal: na data atestada no Aviso de Recebimento ou informada no histórico de rastreamento de objetos.

3.14. Os modelos padronizados de documentos de que tratam os Procedimentos de Comercialização não são passíveis de alteração pelo agente e estão disponíveis no *site* da CCEE.

3.15. Caso esses documentos sejam recebidos pela CCEE com alterações, serão considerados como inválidos.

### **Pedido de vistas e/ou de cópias digitais de documentos/processos**

3.16. Somente o agente ou seu representante CCEE são partes legítimas para solicitar à Câmara vistas e/ou cópias de documentos/processos dos quais o agente seja parte, desde que não protegidos por sigilo.

3.17. A CCEE deve disponibilizar documentos e processos para vistas e/ou cópias em meio digital, sem custos para o agente.

3.18. O agente deve enviar à CCEE a solicitação de vistas e/ou cópias digitais de documentos ou processos, por meio de chamado, no qual devem constar: i) siglas do agente e do seu representante CCEE; ii) respectivos códigos de atendimento do agente e do seu representante CCEE; iii) nome do(a) autorizado(a) a obter vistas e/ou retirar a cópia digital<sup>1</sup> (caso não seja o próprio agente ou representante); iv) tipo de solicitação (cópia digital e/ou vistas, inclusive indicar se é o caso de vista presencial na CCEE); v) nome/número do(s) documento(s) e/ou processo(s) objeto(s) da solicitação; vi) demais informações complementares necessárias para a identificação clara do(s) documento(s) e/ou processo(s).

3.19. Nos casos em que os documentos ou processos sejam disponibilizados por meio do(s) próprio(s) sistema(s) da CCEE, a solicitação e/ou disponibilização de cópias digitais deve ser realizada diretamente na(s) ferramenta(s).

3.20. O solicitante deve indicar se o pedido de cópia de processo é integral ou parcial (neste caso, com indicação dos números das folhas, se possível).

3.21. Caso o agente solicite cópia de processo, incluindo relatório e voto correspondentes à última deliberação em reunião do Conselho de Administração da CCEE – CAd, as cópias somente devem ser disponibilizadas após a publicação formal da decisão.

<sup>1</sup> Será disponibilizado em mídia digital (CD), caso o tamanho do arquivo exceda o permitido para envio por e-mail.

- 3.22. Caso existam informações de outros agentes, a cópia do processo, incluindo relatório e voto, deve contemplar a totalidade das informações pertinentes aos agentes envolvidos, com exceção daquelas que tenham caráter sigiloso.
- 3.23. Não sendo possível o atendimento imediato de vistas e/ou cópias nos casos de atos processuais sujeitos a prazos, esses devem ficar suspensos a partir da data de recebimento da solicitação, até que os autos do processo/documentos sejam efetivamente disponibilizados ao agente<sup>2</sup>, oportunidade em que deve voltar a fluir, sem que sejam reiniciados.

### Prazos

- 3.24. A contagem dos prazos estabelecidos nos Procedimentos de Comercialização deve ser realizada observando-se apenas os dias úteis, de acordo com o Calendário Geral de Operações da CCEE, disponível em seu *site*, ressalvados os casos específicos previstos nos demais submódulos.
- 3.24.1. Nas hipóteses em que o início da contagem dos prazos previsto nos Procedimentos de Comercialização for vinculado ao recebimento de determinado documento encaminhado pela CCEE ao agente, a CCEE deve utilizar comunicação com aviso de recebimento, digital, dos Correios (AR) ou de outras empresas de serviço postal.
- 3.25. As atividades relacionadas a pagamentos devem ser efetuadas no dia útil seguinte à data de seus vencimentos quando tais prazos coincidirem com dia em que não haja expediente bancário no município de São Paulo.
- 3.26. Os horários informados nos Procedimentos de Comercialização baseiam-se no horário de Brasília.
- 3.27. Os procedimentos especiais para o horário de verão devem ser informados aos agentes por comunicação formal e estão disponíveis no site da CCEE.
- 3.28. As datas-limite de atividades cujos prazos estejam previstos nos Procedimentos de Comercialização e que coincidam com períodos festivos, como natal, ano novo e carnaval, podem ser alteradas precária e excepcionalmente, a critério do Conselho de Administração – CAd, com a prévia emissão de comunicado aos Agentes e Carta à ANEEL, desde que não prejudiquem as operações do mercado.

<sup>2</sup> Os prazos processuais não serão reiniciados. Após a disponibilização da cópia ao agente, os prazos processuais recomençarão a fluir pelo tempo remanescente.

### Entrada de Dados por Contingência

3.29. O agente que apresentar problemas técnicos no envio de dados relacionados às atividades a seguir, pode fazê-lo por procedimento de contingência:

- i. Registro de CCEAL ou CBR;
- ii. Validação de registro de CCEAL ou CBR;
- iii. Ajuste de CCEAL ou CBR;
- iv. Validação de ajuste de CCEAL ou CBR;
- v. Finalização de CCEAL ou CBR;
- vi. Validação de finalização de CCEAL ou CBR;
- vii. Cancelamento de CCEAL ou CBR;
- viii. Validação de cancelamento de CCEAL ou CBR;
- ix. Registro da sazonalização de CCEAR Q;
- x. Validação da sazonalização de CCEAR Q;
- xi. Registro da sazonalização de Contratos de Leilão de Ajuste;
- xii. Validação da sazonalização de Contratos de Leilão de Ajuste;
- xiii. Registro da modulação de Contratos de Leilão de Ajuste;
- xiv. Validação da modulação de Contratos de Leilão de Ajuste;
- xv. Sazonalização e revisão da sazonalização de garantia física;
- xvi. Registro de acordo bilateral de CCEAR;
- xvii. Validação de acordo bilateral de CCEAR;
- xviii. Fator de repasse de energia de reserva;
- xix. Cessão de energia de reserva;
- xx. Preço dos contratos de recomposição de lastro;
- xxi. Declaração de sobras e déficits de montantes de energia elétrica para MCSD Mensal, Trocas Livres, 4% e MCSD de Energia Nova.

3.30. O agente somente pode informar dados por contingência, seja por motivos técnicos de indisponibilidade operacional do sistema e/ou por problemas de conectividade, devidamente comprovados, se registrar<sup>3</sup> a ocorrência junto à CCEE até a data limite<sup>4</sup> para a entrada dos dados, definidos em submódulos específicos pertinentes dos Procedimentos de Comercialização.

3.31. O agente deve enviar à CCEE a solicitação de entrada de dados por contingência, por meio de chamado, no qual devem constar: i) siglas do agente e do seu representante CCEE; ii) respectivos códigos de atendimento do agente e do seu representante CCEE; iii) a(s) atividade(s) para a(s) qual(is) solicita a contingência, listadas nesta seção; iv) juntamente com o arquivo de dados (XML), caso aplicável.

<sup>3</sup> O registro deve ser realizado através de um dos canais informados na premissa 3.1.

<sup>4</sup> Os horários específicos para a realização das atividades nas datas limite estão disponíveis no site da CCEE e/ou são informados por meio de comunicado.

- 3.32. O agente que solicita a entrada de dados por contingência: i) compromete-se a tomar todas as providências necessárias descritas neste submódulo, especialmente nesta seção “Entrada de Dados por Contingência”; ii) autoriza a CCEE a realizar o registro de dados por contingência conforme arquivo de dados (XML) enviado; e iii) está ciente de que, caso os dados sejam recusados pelo SCL, não são inseridos no sistema, isentando a CCEE de qualquer responsabilidade decorrente do não-registro de dados.
- 3.33. A CCEE deve aceitar os dados e arquivos digitais condicionados à verificação de código de atendimento do agente, nos termos deste submódulo.
- 3.34. A CCEE deve efetivar a entrada de dados por contingência somente se for comprovada a indisponibilidade e/ou o problema de conectividade alegado pelo agente, ou houver bloqueio de acesso decorrente de procedimento de desligamento, nos termos da REN ANEEL nº 545/2013 e submódulo específico, bem como eventual legislação superveniente.
- 3.35. A CCEE não realiza entrada de dados por contingência para os casos de bloqueio de acesso decorrente da constituição de garantias financeiras em montante inferior ao mínimo estipulado pela Resolução Normativa ANEEL nº 678/2015 e/ou eventual legislação superveniente.
- 3.36. A CCEE desconsidera os dados recebidos do agente após os prazos limites definidos nos submódulos específicos dos Procedimentos de Comercialização. A CCEE não insere no SCL os dados enviados pelo agente fora do formato padrão do sistema.
- 3.37. O agente pode visualizar os dados inseridos pela CCEE no SCL imediatamente após a operacionalização da contingência, até o prazo informado na abertura da solicitação, nos termos deste submódulo.

### **Conciliação**

- 3.38. A todos os agentes da CCEE deve ser garantido o direito de solicitar a instauração de procedimento de conciliação junto à Câmara.
- 3.39. As questões sujeitas à conciliação no âmbito da CCEE se restringem às controvérsias ou divergências de interesse entre agentes ou entre estes e a CCEE, exclusivamente fundadas na interpretação, execução e/ou aplicação das Regras e dos Procedimentos de Comercialização, excluídas as questões de cunho regulatório, de atribuição exclusiva da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.



- 3.40. As controvérsias apresentadas pelo agente devem versar sobre assunto de atribuição do CAd, consoante previsão constante da Convenção de Comercialização de Energia Elétrica. As controvérsias que não atendam à condição anterior podem ser dirimidas junto à Câmara de Arbitragem da Fundação Getúlio Vargas, conforme Convenção Arbitral, aprovada pela Assembleia Geral da CCEE e homologada pela ANEEL.
- 3.41. O procedimento de conciliação deve transcorrer em sigilo, sendo vedado aos colaboradores da CCEE, às partes e aos demais participantes divulgarem qualquer informação a que tenham tido acesso em decorrência de sua participação no procedimento.
- 3.42. As condições da conciliação proposta à CCEE somente podem ser divulgadas para todos os agentes mediante autorização expressa das partes envolvidas, ou quando necessárias à sua execução.
- 3.43. A CCEE deve arcar somente com os custos administrativos internos e próprios relacionados à conciliação. Todos os demais custos, tais como locomoção, estadia e alimentação são de responsabilidade das partes envolvidas.
- 3.44. Caso o objeto da controvérsia interesse a um grupo de agentes, o grupo deve nomear um representante para os atos necessários à conciliação.
- 3.45. A CCEE deve disponibilizar para as partes cópia dos documentos relacionados à conciliação no Conteúdo Exclusivo em seu site.
- 3.46. O agente que desejar recorrer à conciliação deve solicitá-la à CCEE por meio de requerimento inicial. O requerimento inicial deve conter as seguintes informações: i) qualificação completa do requerente; ii) endereço eletrônico do requerente para recebimento de comunicações/notificações; iii) exposição dos fatos e fundamentos que embasam a sua pretensão; iv) documentação indispensável para comprovar os fatos alegados; v) pedido, com as suas especificações; vi) identificação completa do agente ou agentes com quem se pretende conciliar; vii) local e a data do documento; viii) identificação e assinatura do representante do requerente, com documentos que comprovem esse poder.
- 3.47. O agente requerente deve fornecer, juntamente com o original, tantas cópias do requerimento inicial quantas forem às partes envolvidas, além de uma destinada à CCEE.
- 3.48. O CAd analisa a pertinência e a adequação do requerimento inicial, nos termos da premissa acima e demais desta seção do submódulo.
- 3.49. O agente requerente é notificado caso a CCEE não acate o requerimento inicial de conciliação.
- 3.50. Caso o CAd acate o requerimento inicial de conciliação, convoca a(s) outra(s) parte(s) envolvida(s) para a audiência de conciliação, encaminhando cópia do requerimento inicial.

- 3.51. A audiência de conciliação é realizada se a(s) parte(s) contrária(s) comparecerem à audiência, sendo facultada às partes a apresentação, por escrito, de seus argumentos de fato e/ou de direito, acompanhados dos documentos que entender(em) pertinentes.
- 3.52. O CAd, caso entenda necessário, pode solicitar à parte requerente a apresentação de informações ou documentos adicionais de forma a auxiliar o entendimento da questão.
- 3.53. Na audiência de conciliação, o CAd pode ouvir as partes, uma ou mais vezes, em conjunto ou separadamente, solicitar a apresentação de esclarecimentos ou documentos adicionais, e promover as diligências que entender necessárias para esclarecer as questões relativas ao caso.
- 3.54. A CCEE pode apresentar documentos e informações necessárias e/ou úteis para a solução da controvérsia durante a audiência, desde que tais dados não sejam confidenciais ou relativos a terceiros estranhos ao conflito.
- 3.55. Os membros do CAd podem propor alternativas para a realização da conciliação no decorrer da audiência.
- 3.56. Obtida a conciliação entre as partes, o acordo deve ser reduzido a termo pela CCEE, com a assinatura dos presentes.
- 3.57. Se não for obtida a conciliação, o procedimento é encerrado pela CCEE, lavrando-se um termo com essa informação, que também deve conter a assinatura dos presentes.
- 3.58. O CAd pode proferir o seu entendimento técnico sobre a questão discutida, ou as condições que lhe pareçam capazes de conduzir a um acordo, caso entenda possuir os elementos de convicção suficientes para tanto, e as partes assim requeiram na audiência de conciliação.
- 3.59. Encerrado o procedimento de conciliação sem acordo, as partes podem adotar as medidas cabíveis para a defesa de seus interesses, inclusive a instauração de arbitragem.
- 3.60. Nenhuma circunstância ou fato revelado ou ocorrido durante o processo de conciliação pode vir a prejudicar o direito de qualquer das partes em eventual arbitragem ou demanda judicial posterior à conciliação que se haja frustrado.

#### **Impugnação de decisões proferidas na CCEE**

- 3.61. É cabível pedido de impugnação de deliberação do CAd nos termos e prazos definidos pela REN ANEEL nº 545/2013 e/ou eventual legislação superveniente.
- 3.62. O pedido de impugnação é considerado protocolizado na CCEE na data de seu efetivo recebimento, em meio físico, pela CEDOC da CCEE, nos termos da seção “Documentação, Correspondências e Processos” deste submódulo.

### **Divulgação dos Preços de Liquidação das Diferenças (PLD e PLD<sub>x</sub>)**

3.63. O cálculo do PLD é realizado por semana operativa e divulgado semanalmente, mesmo em situações em que a semana venha a avançar a fronteira do mês de apuração, de acordo com as Regras de Comercialização.

3.63.1. A CCEE deve disponibilizar em seu site os valores do PLD no dia útil anterior ao início da semana operativa, salvo nas semanas com feriados nacionais coincidentes neste dia.

3.63.2. Para as semanas com feriado nacional coincidente na sexta-feira, a CCEE deve disponibilizar o PLD no dia útil antecedente ao feriado.

3.64. O cálculo do PLD<sub>x</sub> é realizado anualmente e divulgado em até 5 (cinco) dias úteis após a divulgação da contabilização do mês de dezembro do ano anterior.

### **Divulgação de Resultados e Informações– DRI**

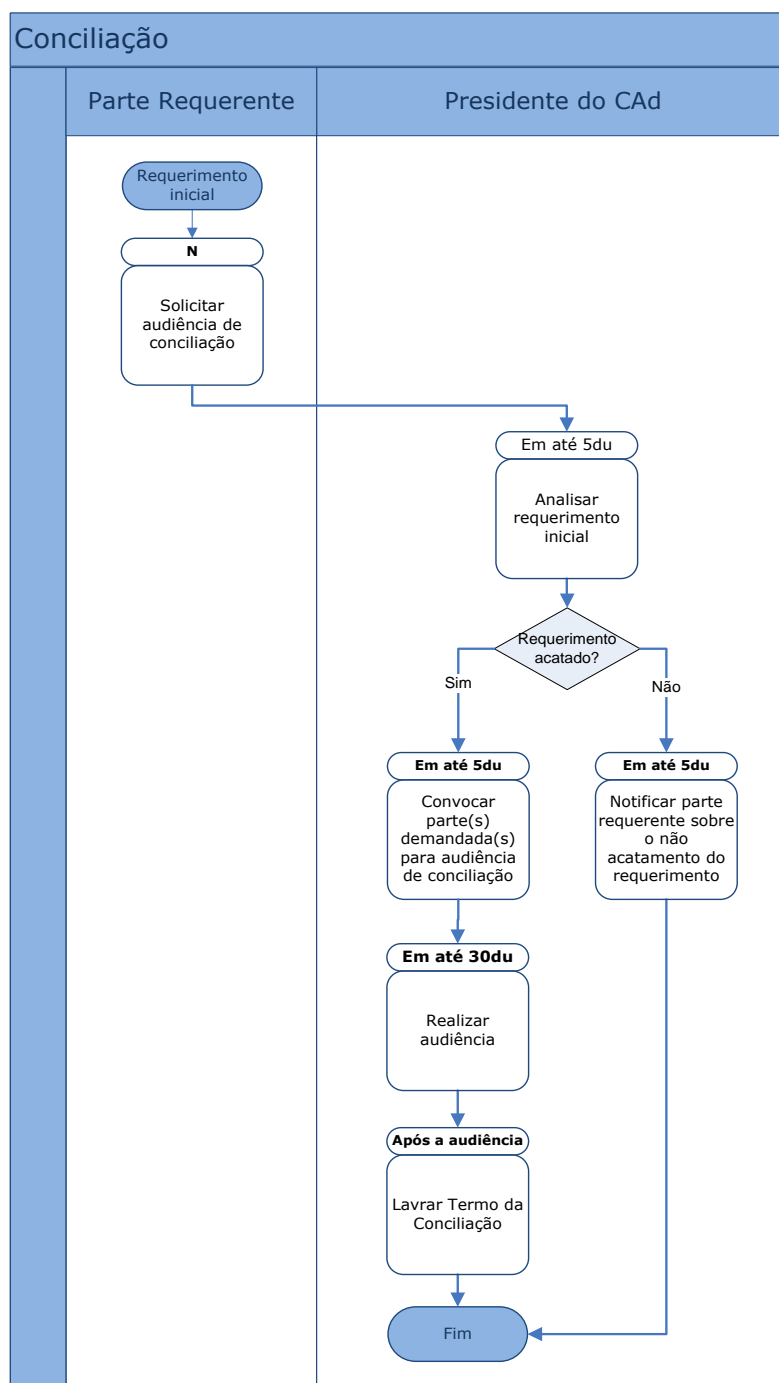
3.65. Somente os agentes da CCEE que tenham acesso ao SCL e representantes da ANEEL podem acessar os relatórios de divulgação de resultados e informações.

3.66. Os relatórios de informações ao público em geral devem ser disponibilizados para consulta no site da CCEE.

## **4. LISTA DE DOCUMENTOS**

Não aplicável.

## 5. FLUXO DE ATIVIDADES



**Legenda:**

**N:** data de recebimento da solicitação de audiência de conciliação pela CCEE

**du:** dias úteis

## 6. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES

### Conciliação

ATIVIDADE			RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO	PRAZO
Solicitar Conciliação	Audiência de		Parte Requerente	Enviar à CCEE o Requerimento Inicial relativo à conciliação, conforme premissa deste submódulo.	N
Analisar Requerimento Inicial			Presidente do CAd	-	Em até 5du
Requerimento acatado?			Presidente do CAd	Se sim: Convocar parte(s) demandada(s) para audiência de conciliação. Se não: Notificar parte requerente sobre o não acatamento do requerimento.	Em até 5du
Notificar parte requerente sobre o não acatamento do requerimento			Presidente do CAd	-	Em até 5du
Convocar parte(s) demandada(s) para audiência de conciliação			Presidente do CAd	Encaminhar à(s) parte(s) demandada(s) e requerente a convocação com a data da audiência de conciliação.	Em até 10du do recebimento do requerimento inicial
Realizar audiência			Presidente do CAd	Atuar como mediador, buscando conjugar os interesses de ambas as partes. Examinar a legalidade e homologar o acordo, caso as partes conciliem durante a audiência.	Em até 30du da convocação da audiência
Lavrar termo da conciliação			Presidente do CAd	O termo de conciliação deve ter as seguintes informações: a) o local e a data de realização da audiência de conciliação; b) as partes envolvidas; c) a identificação dos representantes das partes envolvidas; d) a identificação dos membros da CCEE presentes; e) o resumo do assunto discutido e demais informações julgadas relevantes; e f) o resultado da audiência de conciliação.	Após a audiência

#### Legenda:

**N:** data de recebimento da solicitação de audiência de conciliação pela CCEE

**du:** dias úteis

## 7. ANEXOS

Não aplicável.