



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Comissão de Defesa do Consumidor
Câmara do Deputados
Requerimento nº 15, de 2019

ANDRÉ PEPITONE DA NÓBREGA
Diretor – Geral
Brasília, 20 de agosto de 2019

Sumário

1. Institucional

2. Atuação da ANEEL

I. Regulação Voltada ao Consumidor

II. Qualidade da Energia Elétrica no Brasil

III. Fiscalização Enel-GO

Competências da ANEEL

SOMOS RESPONSÁVEIS PELA



Regulação



Mediação



Fiscalização



Autorizações/Outorgas

Dos processos de Geração, Transmissão, Distribuição e Comercialização.

ATUAMOS PARA...



OFERECER UMA
TARIFA JUSTA



ESTIMULAR
COMPETIÇÃO



ASSEGURAR A
QUALIDADE



CONCILIAR OS
INTERESSES



INCENTIVAR A
SUSTENTABILIDADE



UNIVERSALIZAR OS
SERVIÇOS

Decisões da ANEEL



- Decisões em regime colegiado
- Reuniões abertas e transmitidas ao vivo na internet.
Youtube: <https://www.youtube.com/user/aneel>

- Deliberação dos processos com base na análise técnica e jurídica
- Ampla Defesa e Contraditório

Panorama do Setor de Energia Elétrica



CONSUMIDORES

83 milhões

(janeiro/2019)¹



**RECEITA LÍQUIDA
NA DISTRIBUIÇÃO**

171 bilhões

(janeiro/2019)¹



UNIVERSALIZAÇÃO

99,8% dos domicílios

(janeiro/2019)⁴



104 DISTRIBUIDORAS

54 CONCESSIONÁRIAS

50 PERMISSIONÁRIAS

(janeiro/2019)⁵



LINHAS TRANSMISSÃO

145.925km

(janeiro/2019)³



CAPACIDADE DE GERAÇÃO

7.430 USINAS EM OPERAÇÃO

164,7GW INSTALADOS

(abril/2019)²



MERCADO

Regulado: 386,2 TWh

Livre: 167,0 TWh

(novembro/2018)⁵



AGENTES ASSOCIADOS

7.619

(dezembro/2018)⁵

Regulação voltada ao CONSUMIDOR



PRINCIPAIS DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES

Resolução nº 414/2010
(em processo de revisão)



CONSELHO DE CONSUMIDORES

Resolução nº 451/2011



REGULAMENTAÇÃO DAS OUVIDORIAS

Resolução nº 470/2011



SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

PRÊMIO IASC



COMUNICAÇÃO COM O CONSUMIDOR

Ofertas de canais de atendimento na Distribuidora



PRESENCIAL
(em todos os municípios do Brasil!)



TELEFÔNICO



INTERNET
Agência Virtual, com espaço reservado (login/senha)



EMAIL
e/ou fale conosco e/ou chat



ADESÃO OBRIGATÓRIA
ao consumidor.gov.br



CANAIS INTEGRADOS
"Omni Channel"



SITE RESPONSIVO
(mobile)



ATENDIMENTO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

**RESPEITO AOS
DIFERENTES PERFIS
DE
CONSUMIDORES!**



Aplicativo – ANEEL consumidor

APP ANEEL CONSUMIDOR



Dentro do app ANEEL Consumidor, está disponível o módulo “Entenda Sua Conta”. Ainda em fase experimental, trata-se de uma iniciativa com fins educacionais, que oferece ao cidadão a oportunidade de visualizar e compreender como é composta a fatura de energia elétrica.



Falta de luz



Problemas com a conta



Ligação nova/religação



Equipamento queimado



Denúncia



Entenda sua conta

App ANEEL consumidor



Qualidade da energia elétrica

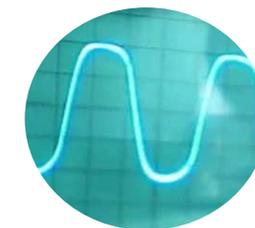
Regulação da qualidade da energia elétrica se divide em três áreas:



Qualidade do Serviço
Continuidade



Qualidade Comercial
Atendimento e Relacionamento



Qualidade do Produto
Conformidade

Pesquisa IASC de Satisfação do Consumidor

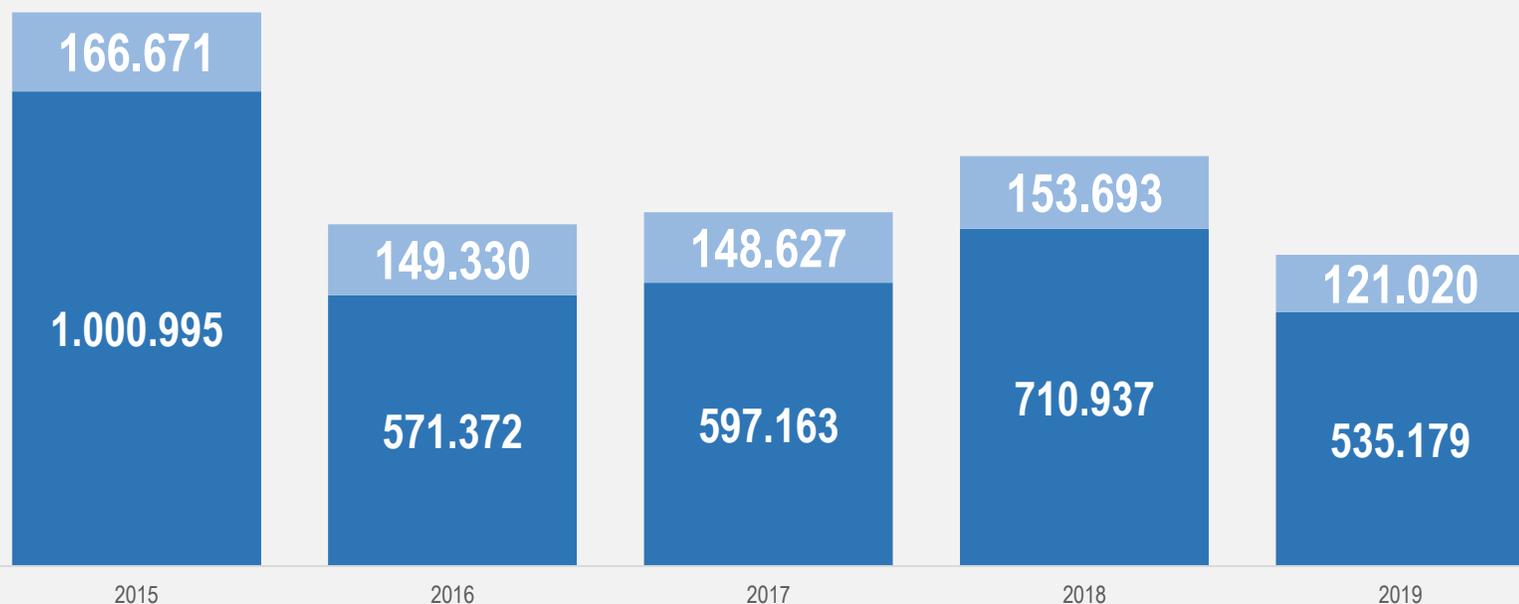
Em 2018, foram entrevistados 27.165 consumidores residenciais no Brasil para avaliarem a qualidade do serviço da empresa.

O resultado gera o Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor. Compõe o Fator XQ (qualidade comercial) Incorpora a voz do consumidor na tarifa de energia elétrica



Qualidade comercial – reclamações na Aneel

Número de reclamações recebidas na aneel



■ Informações ■ Reclamações

O AUMENTO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES REGISTRADO EM 2015 é explicado, em grande medida, pela elevação das tarifas ocorrida no mesmo

TENDÊNCIA DE AUMENTO DAS RECLAMAÇÕES EM 2019 é explicada principalmente por Light, Enel-RJ e Enel-GO.

Qualidade do Serviço (Controle das Interrupções)

A qualidade do serviço é medida por meio de indicadores que representam:



DEC

A média de horas que os consumidores ficaram sem fornecimento de energia no período de apuração.



FEC

A média de interrupções de fornecimento que os consumidores experimentaram no período de apuração.

Instrumentos regulatórios para qualidade do serviço



**Definição de Limites e
Publicação do Ranking**



**Compensações aos
Consumidores**



**Componente de Qualidade
do Serviço – Xq**



**Novos Contratos
Limitação de Dividendos
Extinção da Concessão**



**Plano de Resultados
(1º e 2º Ciclos)**



**Fiscalizações Estratégicas
Regulação Responsiva**

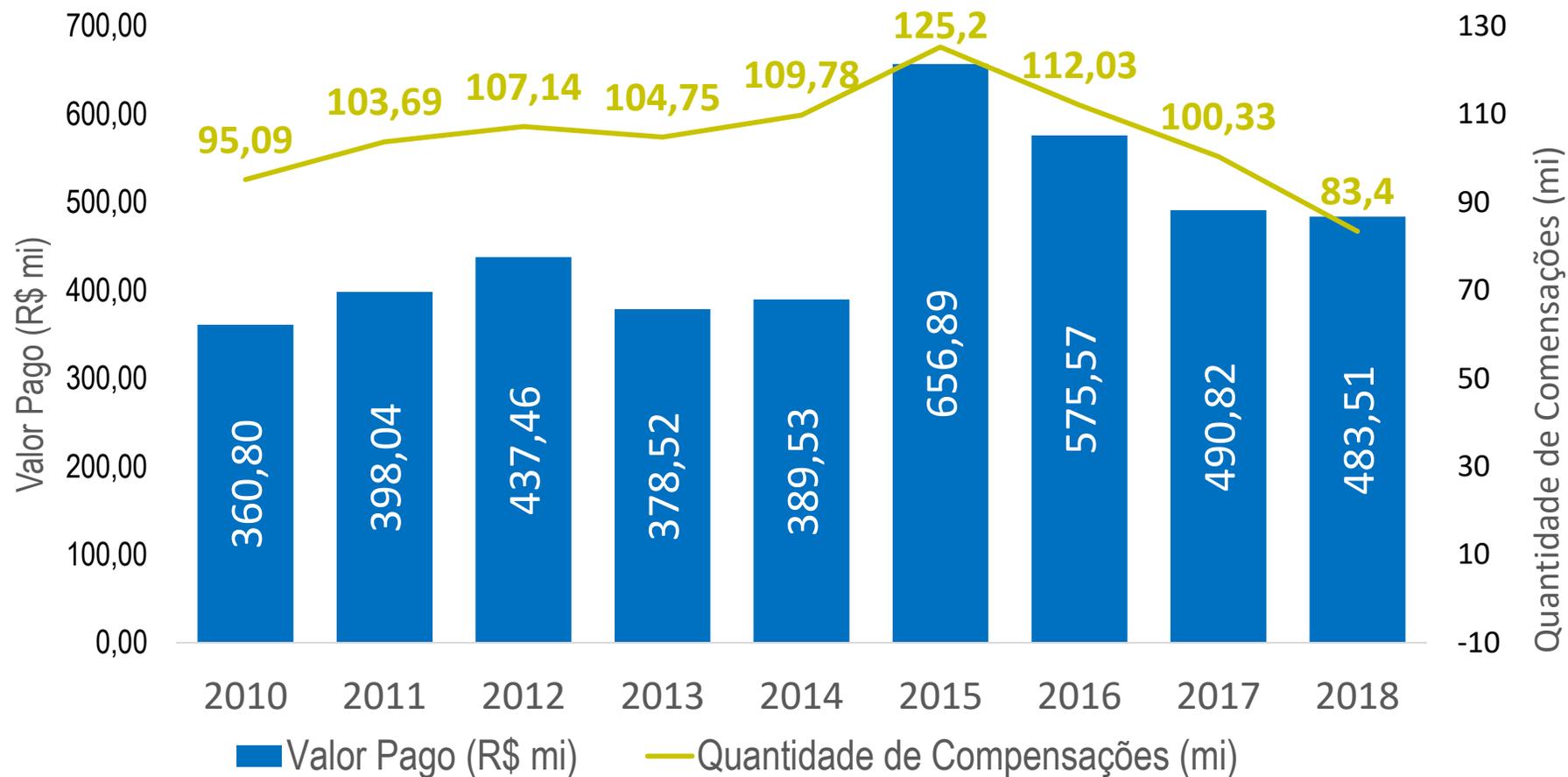
Ranking de qualidade das maiores distribuidoras (> 400 mil consumidores)

Posição	Distribuidora
1º	ESS
2º	CPFL Santa Cruz
3º	CEMAR
3º	EMT
5º	EMG
5º	EPB
7º	ENEL CE
7º	CPFL-PAULISTA
7º	CELPA
7º	EMS
11º	COSERN
12º	EDP ES
13º	ETO
14º	CELPE
14º	CPFL-PIRATININGA

Posição	Distribuidora
16º	ELEKTRO
17º	CEMIG
18º	ESE
19º	LIGHT
20º	CELESC
21º	CEBDIS
22º	EDP SP
23º	COELBA
23º	COPEL
25º	ENEL SP
26º	RGE
27º	RGE SUL
28º	ENEL RJ
29º	CEEE
30º	ENEL GO

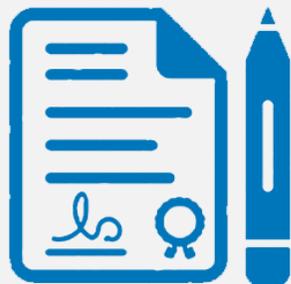
← última ou penúltima posição desde 2012

Compensações realizadas aos CONSUMIDORES (Brasil)



Novos contratos de concessão – Critérios de Eficiência

Aspectos afetos à qualidade na prestação do serviço:



EXTINÇÃO DA CONCESSÃO (novos contratos)

Violação de indicadores contratuais de DECI e FECI por dois anos consecutivos ou no quinto ano.



LIMITAÇÃO DE DIVIDENDOS AO MÍNIMO LEGAL

(Resolução Normativa nº 747/2016)

Violação de indicadores regulatórios de DEC ou FEC por 2 anos consecutivos ou 3 vezes em 5 anos.

Limitação de distribuição de dividendos em 2018

Distribuidoras que violaram os indicadores regulatórios de DEC e FEC nos anos de 2016 e 2017

ENEL GO

CELESC

CEEE

COCEL

IENERGIA

Limitação de distribuição de dividendos em 2019

Distribuidoras que violaram os indicadores regulatórios de DEC e FEC nos anos de 2016, 2017 e 2018

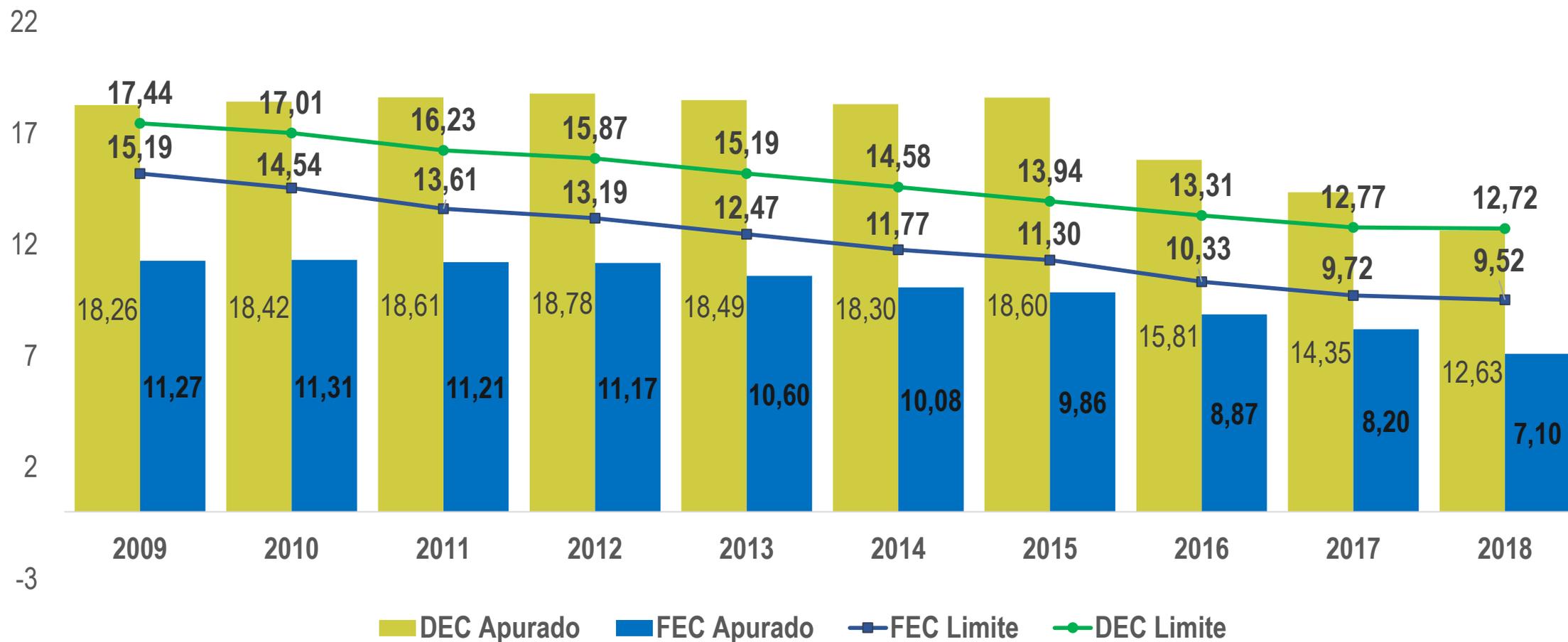
ENEL GO

CEEE

COCEL

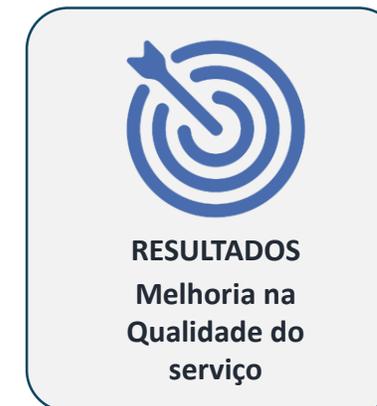
Resultados da ações para a melhora da qualidade

DEC E FEC BRASIL

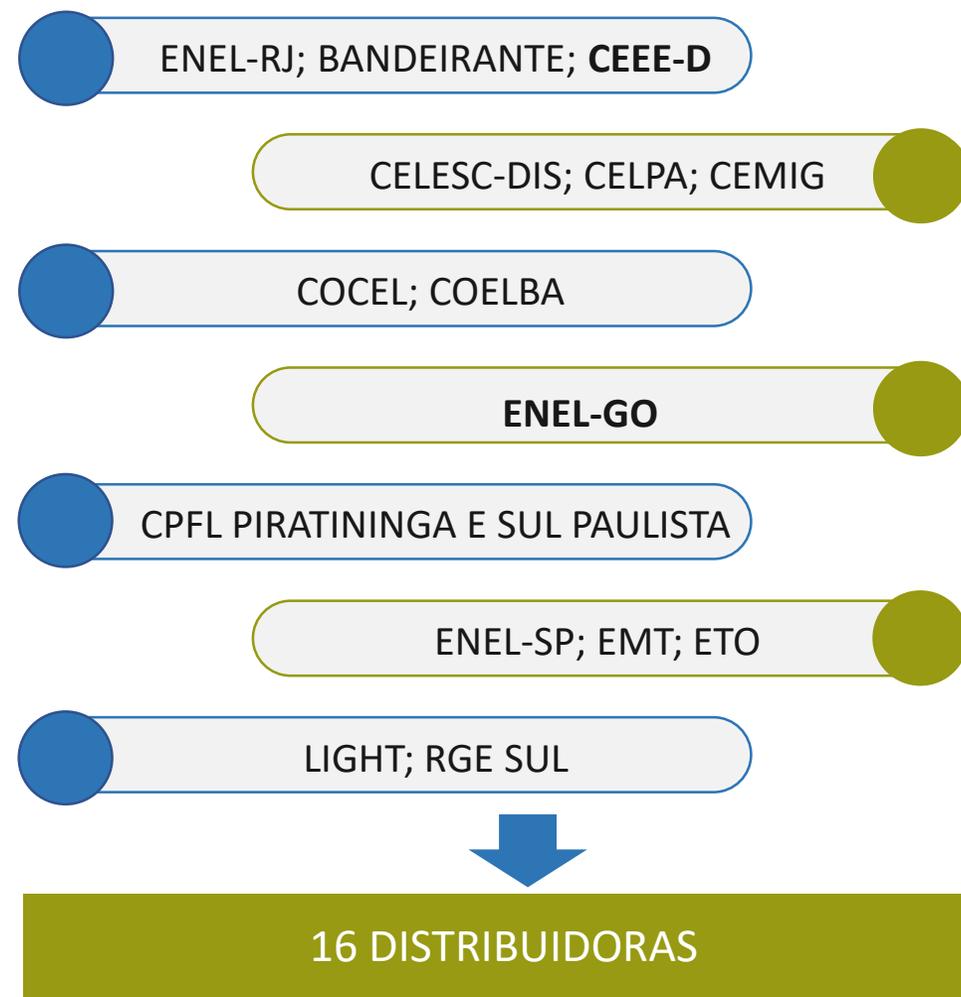
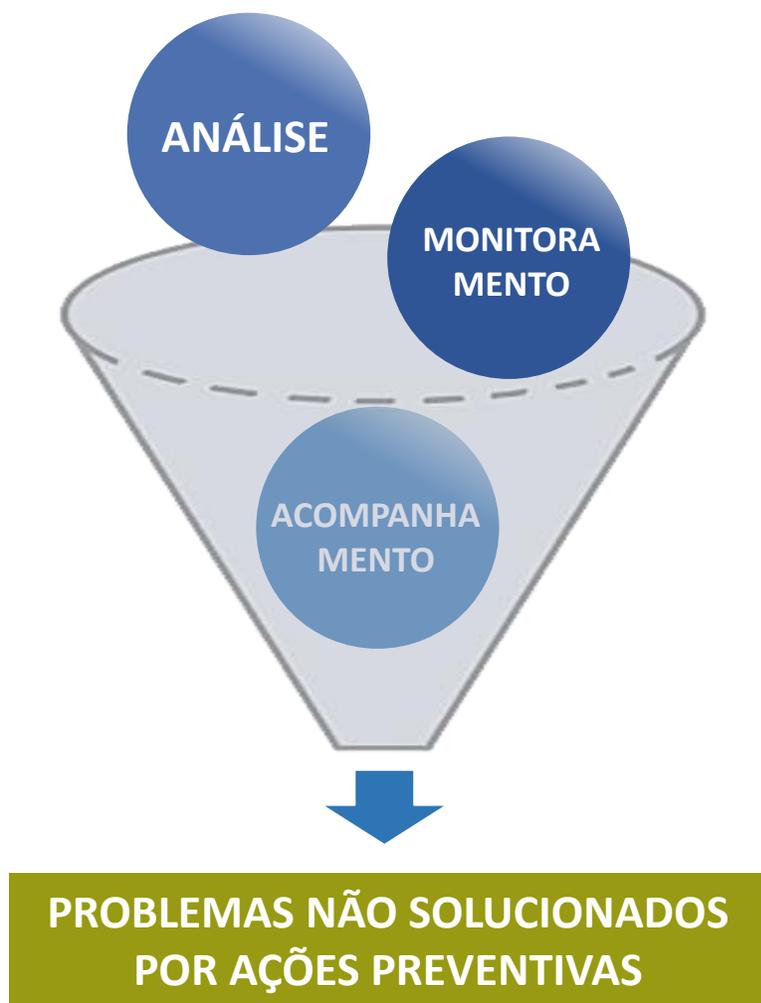


Fiscalização estratégica – regulação responsiva

As ações de fiscalização devem ser moduladas de acordo com o perfil e o comportamento de cada agente regulado (OCDE, 2014).



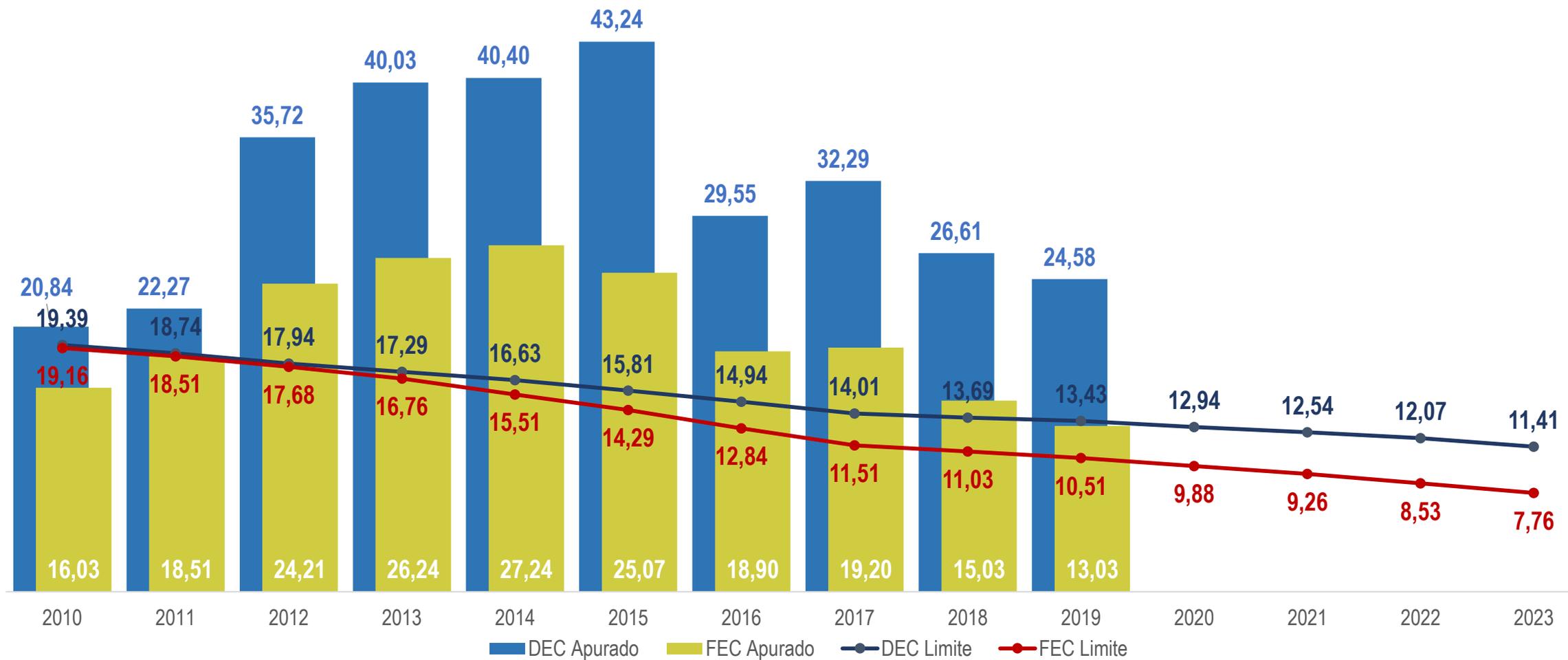
Plano de Resultados – Iniciado em Agosto de 2017 (Segundo Ciclo)



Fiscalização ENEL-GO

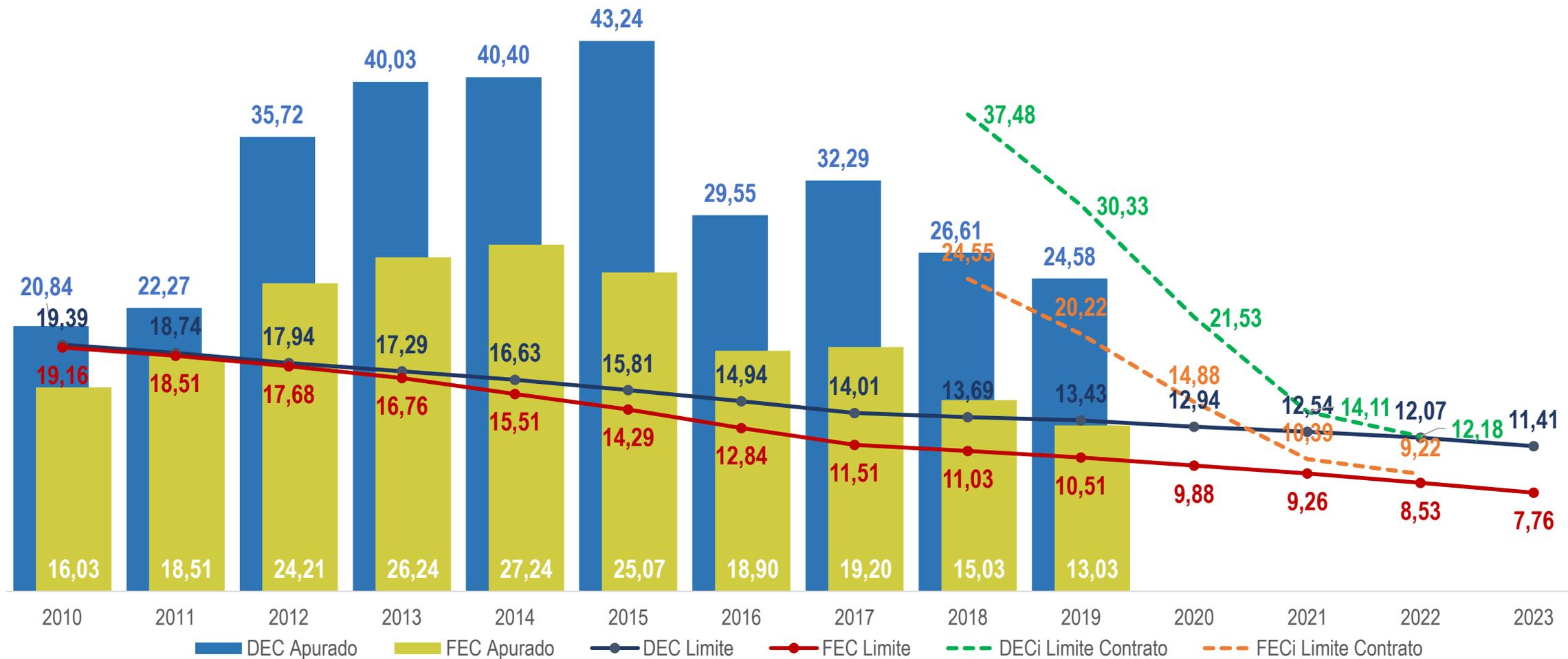


Indicadores DECI e FECi anuais ENEL-GO



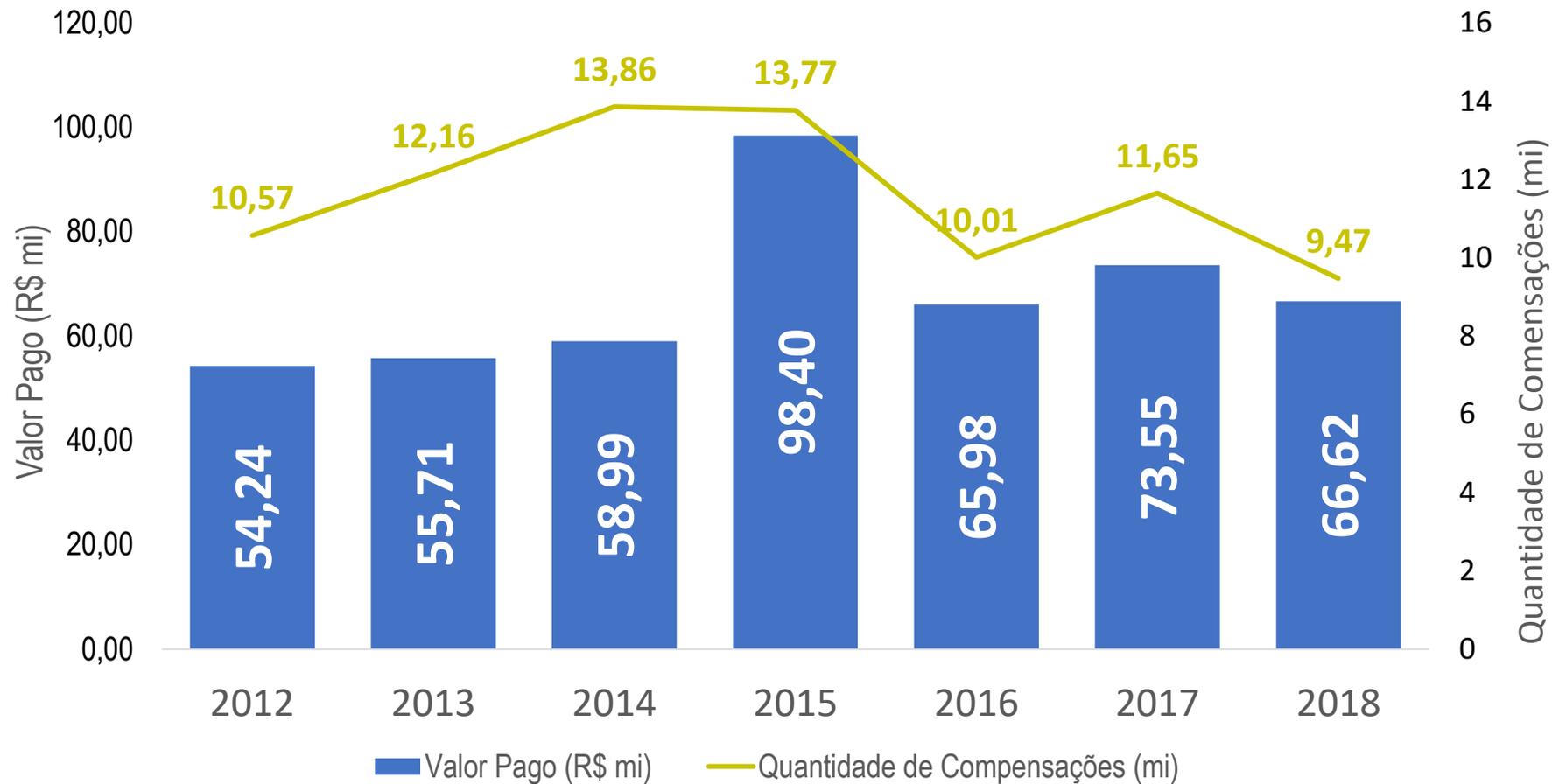
OBS: 2019 - Média móvel de Abr/18 à Mar/19

Indicadores DECI e FECi anuais ENEL-GO



OBS: 2019 - Média móvel de Abr/18 à Mar/19

Compensações realizadas aos CONSUMIDORES (ENEL-GO)



Ação atual - Plano Emergencial – Início fevereiro/2019

**RESULTADOS NO
CURTO PRAZO**



**ANTECIPAÇÃO DE
INVESTIMENTOS**



**MELHORIA
IMEDIATA DO
SERVIÇO PRESTADO**

OPEX

AMPLIAÇÃO DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDE

* Aumento de equipes de campo na Região Sul (19 equipes em fev/2019 e 32 em maio/2019)

CAPEX

ANTECIPAÇÃO DE INVESTIMENTOS PARA MELHORIA DA QUALIDADE

* Instalação de 4000 equipamentos de telecontrole em 2019 e 2020

CAPEX

PRIORIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS PARA ATENDIMENTO À DEMANDA

* Aceleração de obras p atendimento à demanda – 111 obras previstas (81 em andamento)

OPEX

DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES LOCAIS

* FIEG e SENAI (formação de mão de obra qualificada; habilitação de aprox. 3500 eletricitas)

OPEX

REVISÃO E REFORÇO NA ESTRUTURA DE ATENDIMENTO A CLIENTES

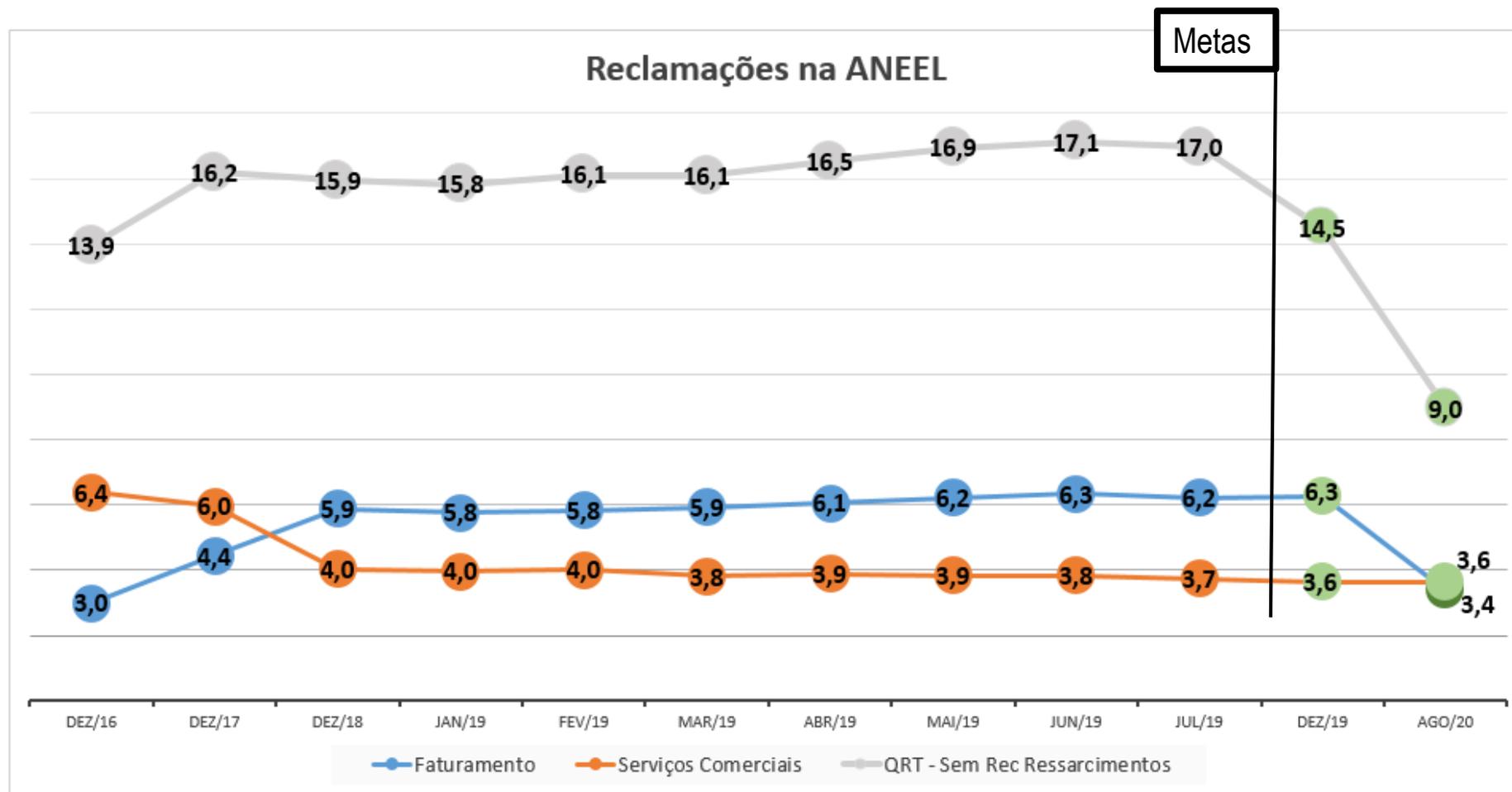
* Disponibilização de estrutura para clientes rurais; realização de atendimentos nas lojas itinerantes.

OPEX

APROXIMAÇÃO AOS CLIENTES

* Campanhas e projetos sociais

Metas pactuadas para Reclamações Totais



* Quantidade de Reclamações registradas na ANEEL por 10 mil UCs – Faturamento, Serviços Comerciais, Atendimento, Cobranças e Serviços Técnicos.

Metas pactuadas para Serviços Executados Fora do Prazo – Novos Pedidos

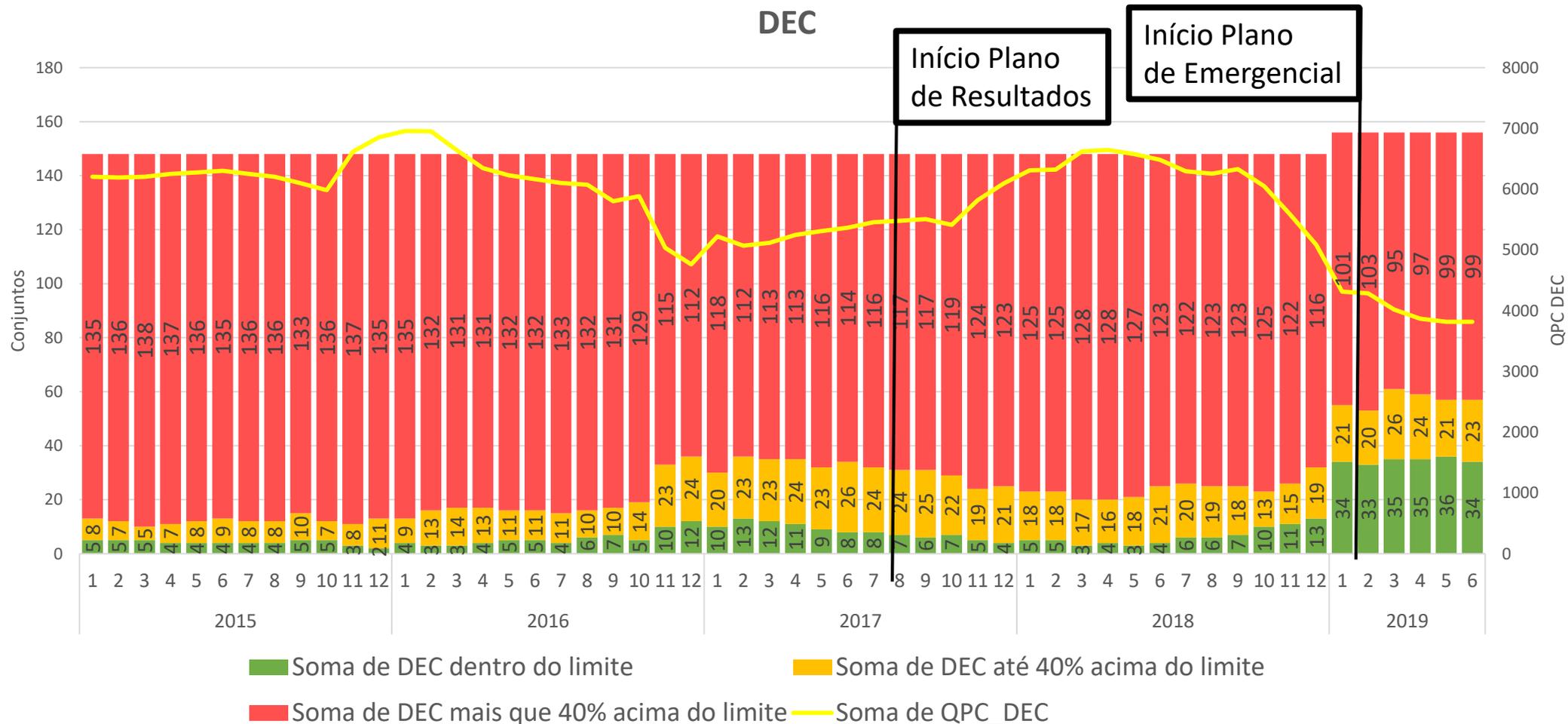
Tipo de Serviço	Percentual de descumprimento do prazo		
	Realizado	Plano Emergencial	
	2019 ¹	Dez/19	Ago/20
Estudo, Orçamento e Projetos	42,78%	20%	5%
Conclusão das Obras de até 1 km em Média Tensão	39,90%	10%	5%
Conclusão das Obras em Baixa Tensão	47,63%	10%	5%
Solução de Reclamação	15,68%	12%	5%
Solução de Reclamação com visita técnica	12,11%	9%	5%
Religação, suspensão indevida	9,88%	5%	5%
Resultado do Comissionamento das Obras	10,04%	10%	5%
Novo Comissionamento de Obras quando reprovação	1,54%	5%	5%
Vistoria, área rural	4,21%	5%	5%

¹ Acumulado de janeiro a maio de 2019

Duração equivalente de interrupções – DEC CONJUNTOS

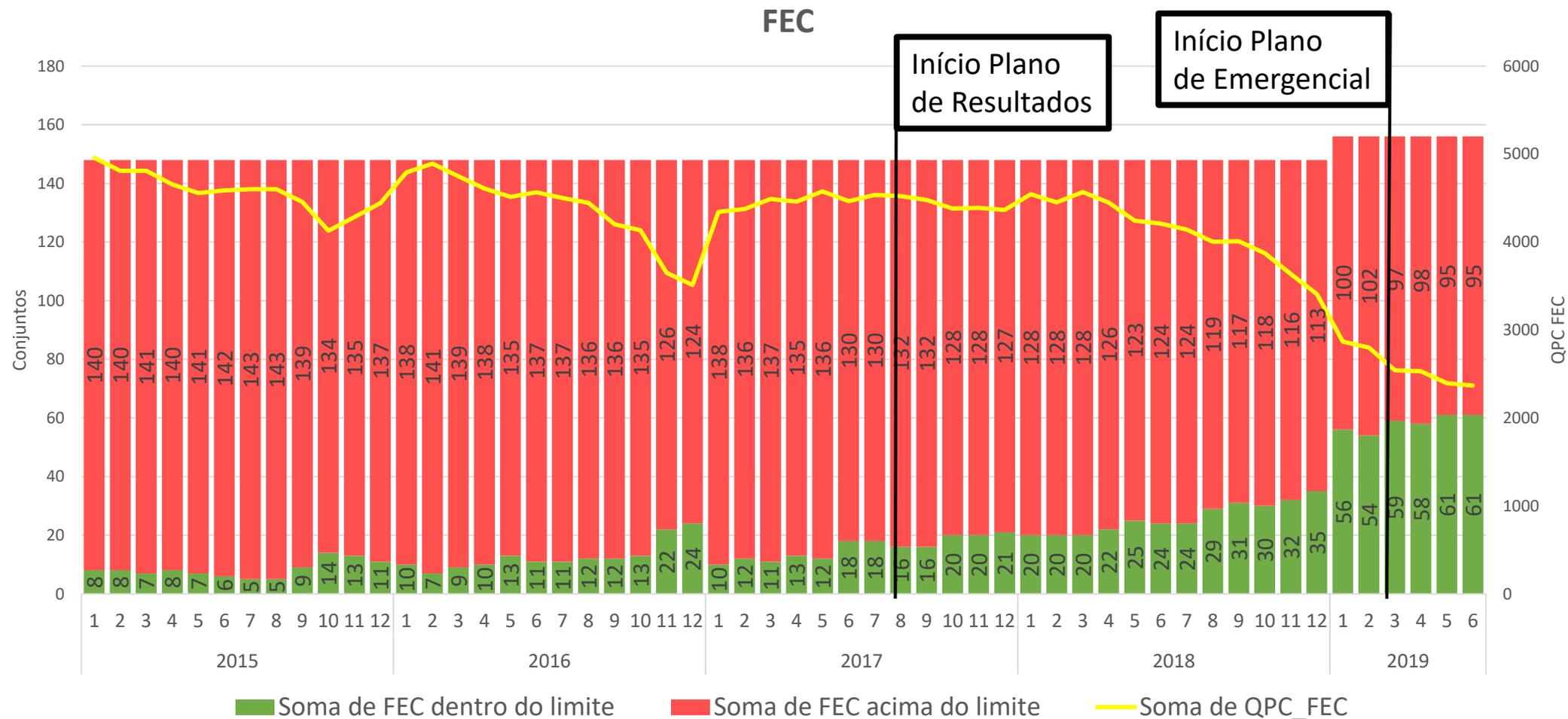
Quantidade de conjuntos acima do limite e 40% acima do limite com QPC

DEC



Frequência equivalente de interrupções – FEC CONJUNTOS

Quantidade de conjuntos acima do limite e 40% acima do limite com QPC



Bancos de capacitores

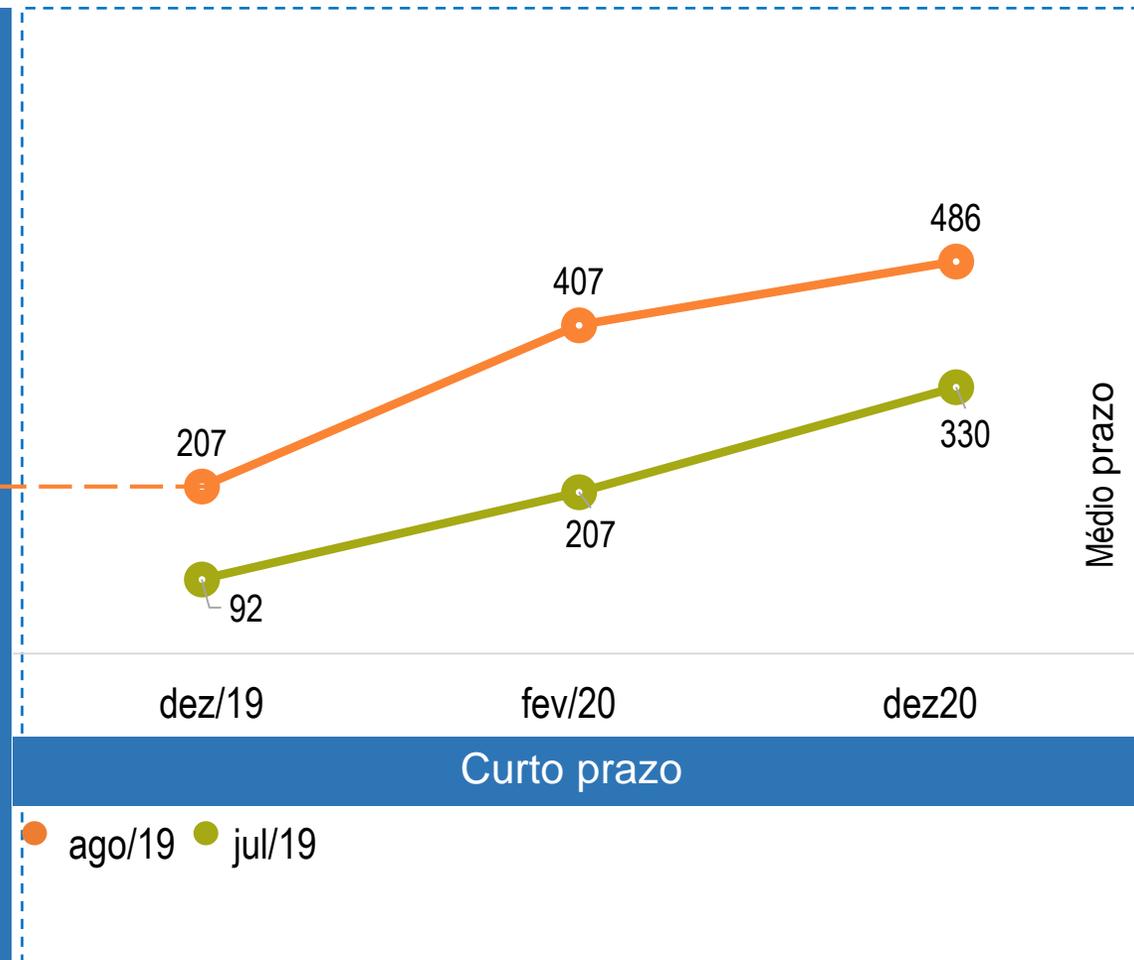
Plano Emergencial – agosto/19

86%

do volume requerido de capacidade (MVAR) em Goiás será instalado durante os próximos 6 meses (até fevereiro de 2020)

+14%

do volume requerido depende do cumprimento de obras mais relevantes que terminam até dezembro 2020



Conexões rurais* | Evolução

Plano Emergencial – agosto/19



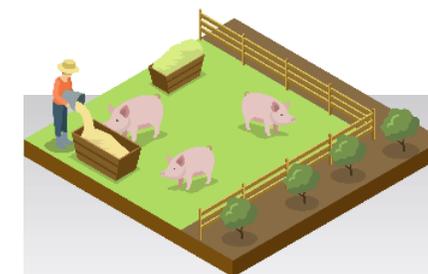
100%

das solicitações de conexões rurais cumpridas até 2022



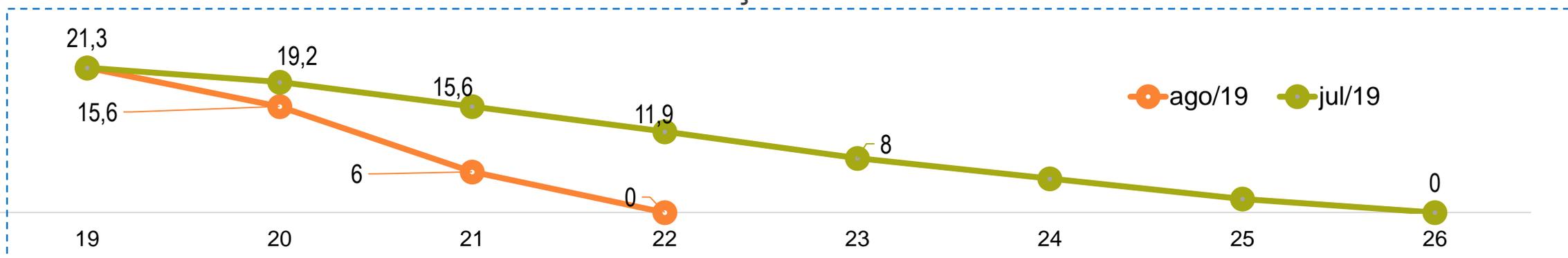
4 anos

a menos do que a previsão anterior para a execução das conexões



21.300

Clientes a serem conectados



* Conexões que precisam de extensão de rede (> 1 km rede/cliente)

Fiscalizações realizadas desde 2013

21 AÇÕES FISCALIZADORAS - MULTAS R\$ 42,8 MILHÕES;

- Técnica
- Comercial;
- Teleatendimento;
- Apuração de Indicadores;
- Conformidade de Nível de Tensão;
- Subclasse Residencial Baixa Renda; e
- Universalização.

NA GESTÃO ENEL – MULTAS R\$ 5,9 MILHÕES

- Uma ação em 2017 - Indicadores Comerciais;
- Uma ação em 2018 - Técnica

AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO REALIZADAS EM 2019 (NÃO ATENDIMENTO AO PLANO DE RESULTADOS)

- Escopo Serviços Comercial: 24 a 28/jun (em instrução processual)

Próximos Passos



Ações de Fiscalização

Escopo Técnico (O&M): 23 a 27/set



Verificação do Desempenho em dez/19 e ago/20

Resultados do Plano Emergencial



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

ENDEREÇO: SGAN 603 Módulos I e J - Brasília/DF
CEP: 70830-110
TELEFONE GERAL: 061 2192 8606
OUVIDORIA SETORIAL: 167

ANDRÉ PEPITONE DA NÓBREGA
DIRETOR - GERAL DA ANEEL

