



Comissão de Defesa do Consumidor

AUDIÊNCIA PÚBLICA:

“O papel das agências reguladoras, sua neutralidade e a ausência de uma política institucionalizada de defesa do consumidor.”

**Superintendência de Mediação Administrativa,
Ouvidoria Setorial e Participação Pública - SMA**

**04 de Novembro de 2015
Brasília - DF**

Competências da ANEEL

REGULAÇÃO

Onde necessária – sob previsão legal

FISCALIZAÇÃO

Orientar e prevenir – aplicar penalidades quando for indispensável

MEDIAÇÃO

Solução de conflitos

Leilões de energia

Leilões para novos empreendimentos (G e T) (*)

Autorizações(*)

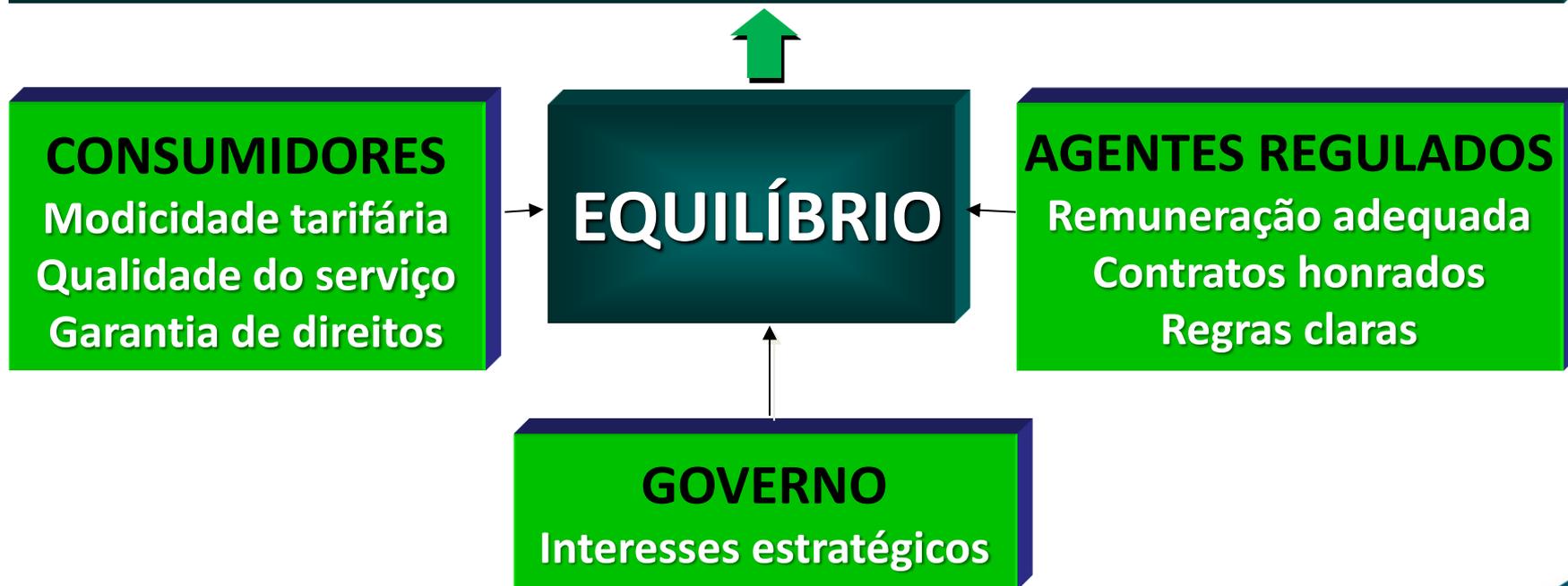
Delegação do Poder Concedente (*)

() Exercido pelo Governo Federal, por meio do MME, que responde pela segurança do abastecimento de energia elétrica*

Missão:

Proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade.

INTERESSE PÚBLICO



Regulação voltada ao CONSUMIDOR

Ação regulatórias de fortalecimento do atendimento ao consumidor pelas concessionárias:

- Resolução Normativa 414/2010 – Direitos e deveres
- Resolução Normativa 451/2011 – Conselho de Consumidores.
- Resolução nº 470/2011- Regulamentação das Ouvidorias.
- Regulação Técnica voltada ao consumidor (Prodist).
- Resolução Normativa 482/2012 – Micro Geração Distribuída.



Disciplina o relacionamento entre os agentes responsáveis pela prestação do serviço público de energia elétrica e os consumidores

✓ Características

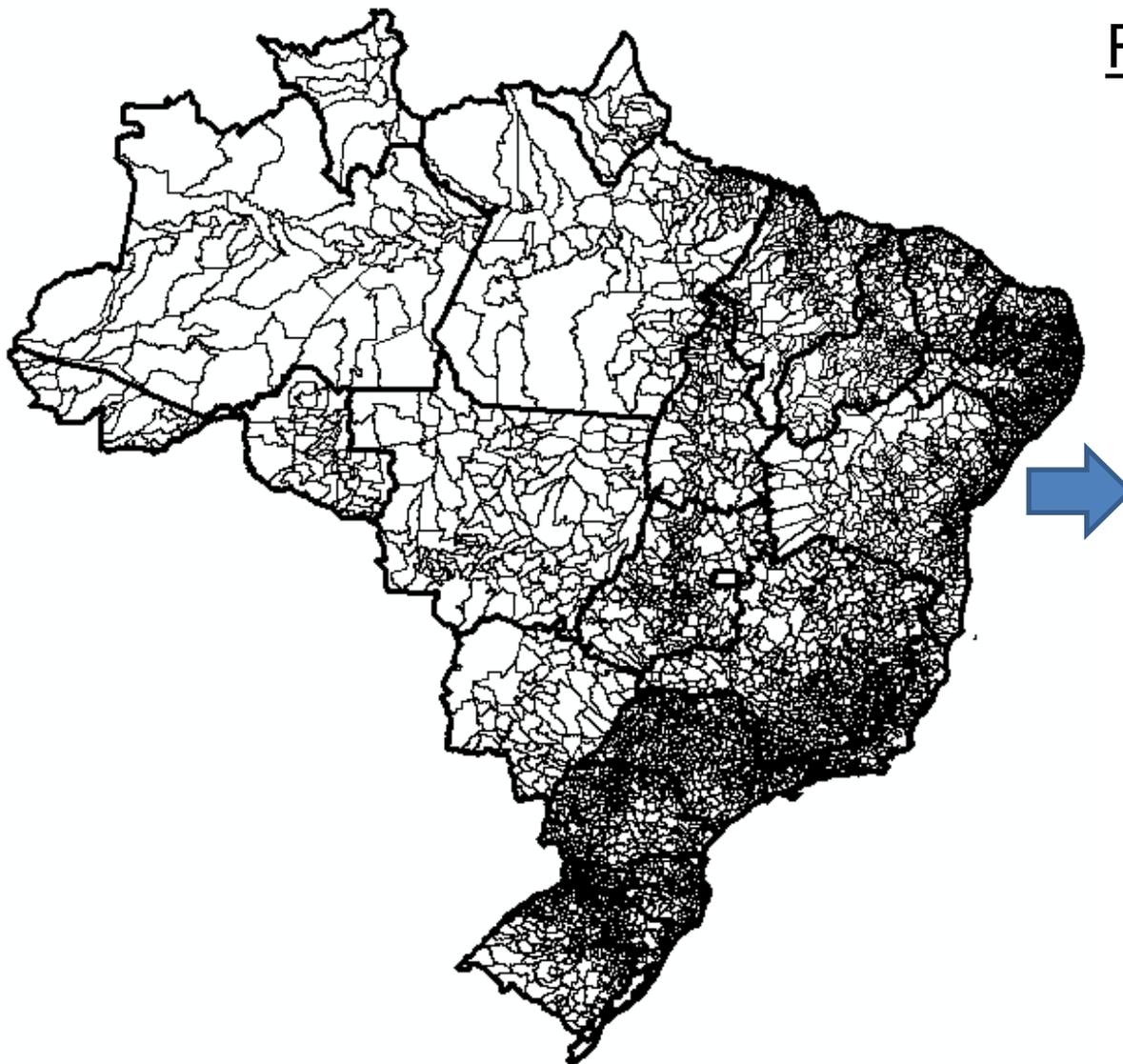
- vigente: Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010
- evolução desde a Portaria MA 245, de 1957
- incorporação e consolidação de resoluções
- 17 Capítulos

✓ Principais temas:

Atendimento, Contratos, Leitura, Medição, Faturamento, Cobrança, Inadimplemento, Qualidade, Ressarcimento de Danos

Atendimento Presencial

REN 414/2010



- ✓ atendimento presencial em todos os municípios
- ✓ tempo de espera até 45 minutos
- ✓ atendimento prioritário para:
 - idosos
 - gestantes
 - lactantes
 - pessoas com crianças de colo

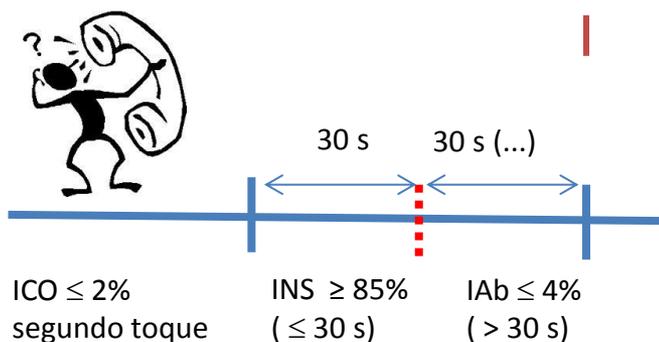
Atendimento Telefônico

DECRETO 6.523/2008 / Portaria MJ 2014/2008

- gratuito, 24 horas
- contato com atendente
100% até 60 s

REN 414/2010 (REN 057/2004)

- ✓ gratuito, 24 horas
- ✓ atendimento até segundo toque
- ✓ contato com atendente
85% até 30 s (INS)
15% até 60 s
- ✓ chamadas ocupadas (ICO): $\leq 2\%$
- ✓ índice de abandono (IAb): $\leq 4\%$



Penalidades em caso de descumprimento dos indicadores

Indicadores de Qualidade Comercial

REN 414/2010

- Prazos de Serviços Comerciais padronizados (ex. ligação, religação, aferição, solução de reclamações, etc);
- Crédito Automático ao consumidor na fatura de energia em caso de descumprimento dos prazos (**+31 MR\$ últimos 2 anos**);
- Estabelecimento de limites e trajetória de redução para a quantidade de reclamações procedentes (indicador FER – AP 045/2013).

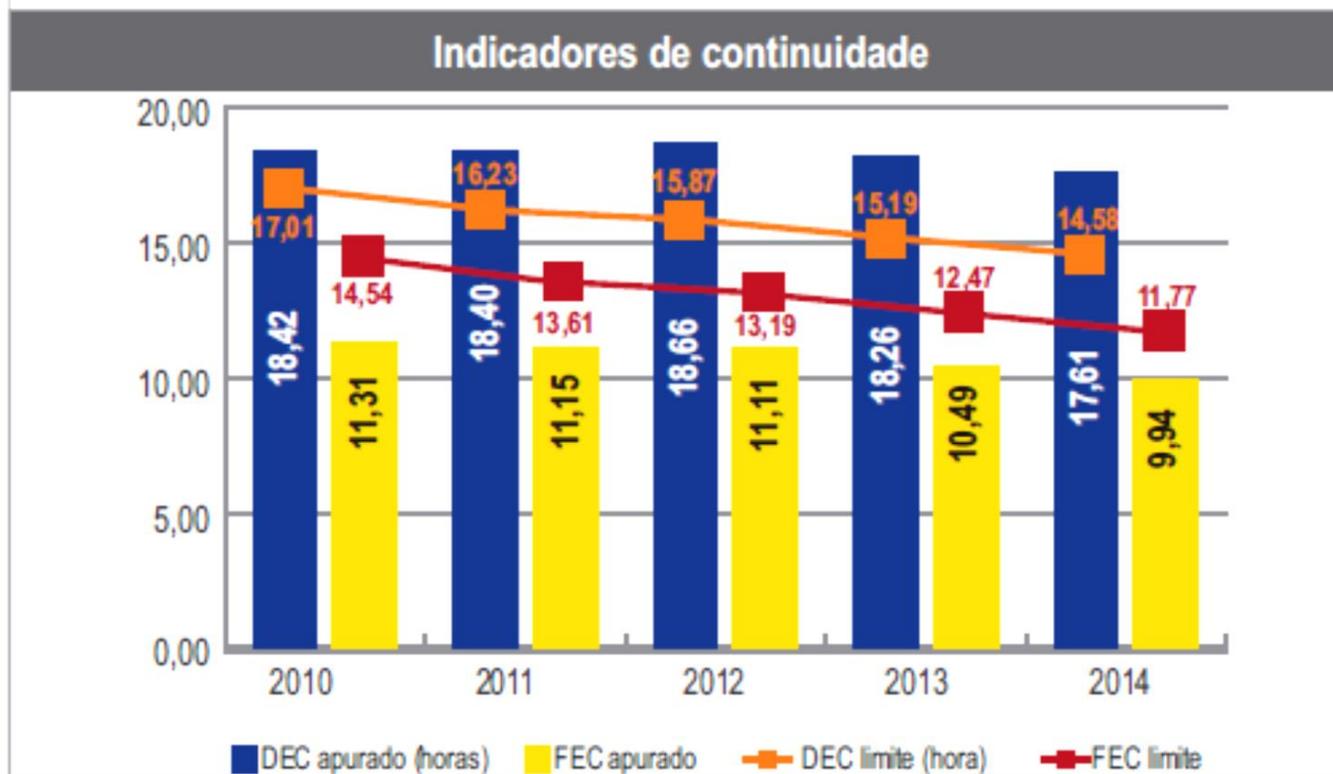
Indicadores de Qualidade Técnica

Divulgação no Site da ANEEL do Ranking da Continuidade do Serviço 2014

Posição no Ranking	DGC	Sigla	Empresa	Região
1º	0,55	CPFL SANTA CRUZ	COMPANHIA LUZ E FORÇA SANTA CRUZ	SE
2º	0,58	COELCE	COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ	NE
3º	0,69	CEMAR	COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	NE
4º	0,70	EMG	ENERGISA MINAS GERAIS - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	SE
5º	0,75	CPFL-PAULISTA	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	SE
6º	0,76	EPB	ENERGISA PARAÍBA - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	NE
7º	0,77	BANDEIRANTE	BANDEIRANTE ENERGIA	SE
7º	0,77	CEMIG-D	CEMIG DISTRIBUIÇÃO	SE
7º	0,77	CPFL-PIRATININGA	COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	SE
7º	0,77	ELEKTRO	ELEKTRO ELETRICIDADE E SERVIÇOS	SE
11º	0,80	CELTINS	COMPANHIA DE ENERGIA ELÉTRICA DO ESTADO DO TOCANTINS	NO
11º	0,80	ENERSUL	EMPRESA ENERGÉTICA DE MATO GROSSO DO SUL	CO
13º	0,82	EEB	EMPRESA ELÉTRICA BRAGANTINA	SE
14º	0,83	ELETROPAULO	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	SE
15º	0,90	AME ⁽¹⁾	AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	NO
15º	0,90	ESCELSA	ESPÍRITO SANTO CENTRAIS ELÉTRICAS	SE
17º	0,91	COSERN	COMPANHIA ENERGÉTICA DO RIO GRANDE DO NORTE	NE
18º	0,92	CAIUÁ-D	CAIUÁ DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA	SE
19º	0,94	ESE	ENERGISA SERGIPE - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	NE
20º	0,96	CELESC-DIS	CELESC DISTRIBUIÇÃO	SU



Indicadores de continuidade dos serviços de energia elétrica



Compensação de continuidade das distribuidoras (*)		2011	2012	2013	2014
Total geral	Quantidade	105.192.354	107.140.006	104.529.257	107.952.402
	Valor (R\$)	397.827.079	437.353.534	375.082.019	381.826.405

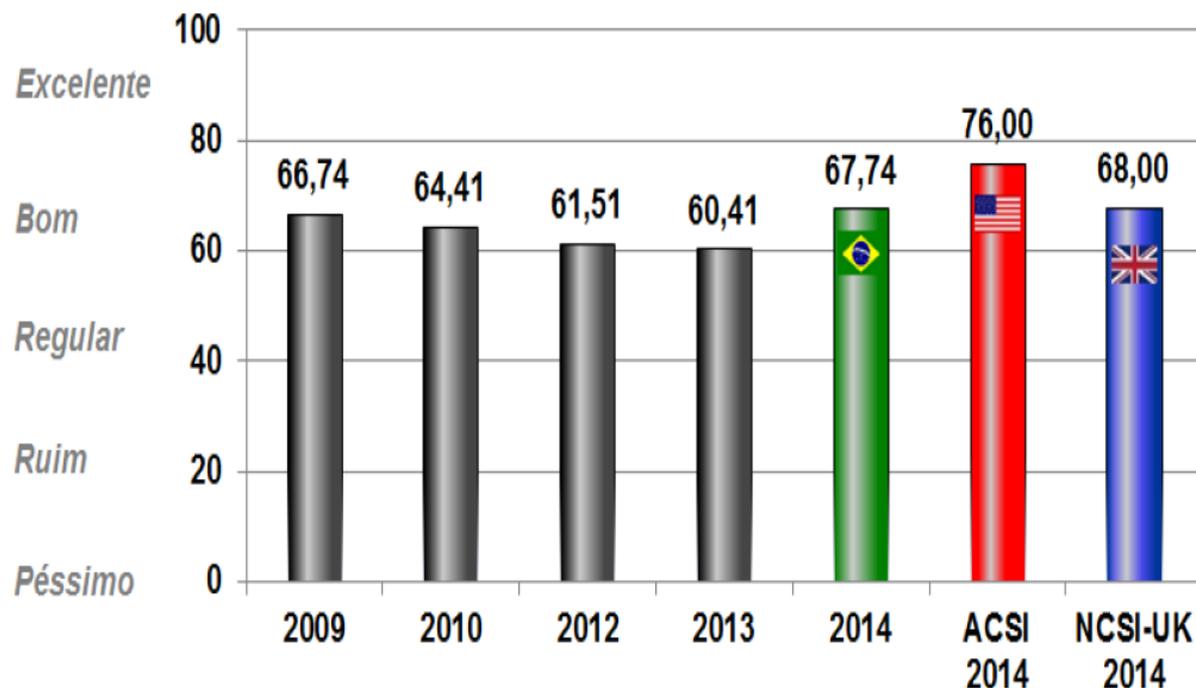
IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor

“Avaliar, a partir da percepção do consumidor, o grau de satisfação com os serviços prestados pelas concessionárias distribuidoras de energia elétrica.”



Pesquisa Nacional:

- 63 concessionárias
- 475 Municípios
- 19.470 entrevistas

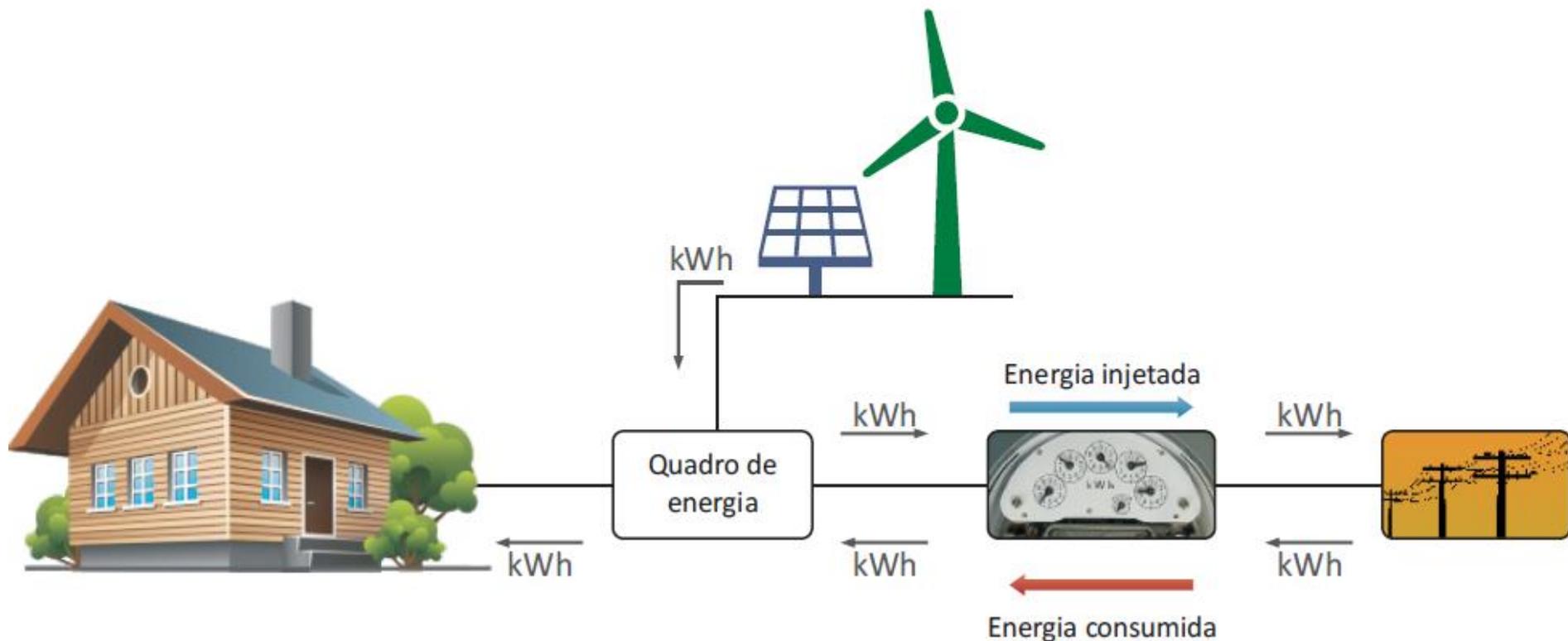


Ressarcimento de Danos Elétricos



Microgeração Distribuída

A energia gerada atende à unidade consumidora vinculada



Transparência e Participação Pública

Transparência no Processo Regulatório

Audiências Públicas



Audiência Pública:

Instrumento de apoio ao processo decisório ⇒ ampla consulta à sociedade, que precede a expedição de atos administrativos (Resolução Normativa, Revisão Tarifária, etc.)

Consulta Pública

Instrumento administrativo delegado a Superintendentes ⇒ discussão de alternativas e apoio a ações das unidades na instrução de processos de regulamentação, fiscalização, etc.



Transparência e participação da sociedade

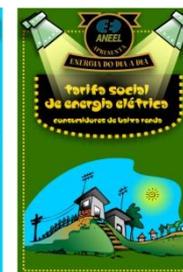
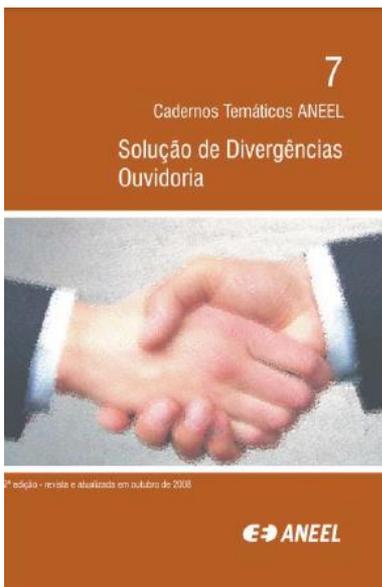
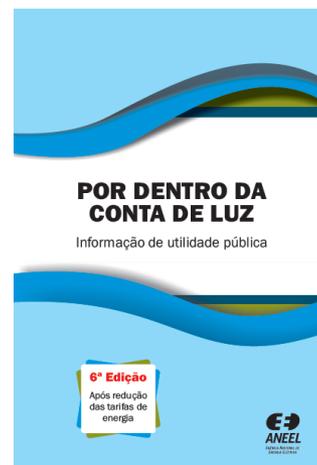
Reuniões Públicas da Diretoria



Instrumentos de Participação Pública



Publicações voltadas para o consumidor



Reclamações Recebidas pelos Órgãos de Defesa do Consumidor - 2014

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Fixa	231.575	9,8%
2º	Telefonia Celular	226.353	9,5%
3º	Banco comercial	165.778	7,0%
4º	Cartão de Crédito	153.286	6,5%
5º	TV por Assinatura	136.622	5,8%
6º	Aparelho Celular	105.281	4,4%
7º	Financeira	83.462	3,5%
8º	Microcomputador / Produtos de Informática	75.087	3,2%
9º	Móveis	68.436	2,9%
10º	Eletrodomésticos Linha Branca	65.844	2,8%
11º	Energia Elétrica	62.746	2,6%
12º	Internet (Serviços)	53.946	2,3%
13º	Água / Esgoto	41.854	1,8%

Regulação voltada ao Consumidor

AGENDA REGULATÓRIA INDICATIVA CICLO 2015-2016

Sigla	Legenda
CP	Consulta Pública
NT	Nota Técnica
AP	Audiência Pública
RAC	Relatório de Análise de Contribuições
RPO	Reunião Pública Ordinária (Inscrição do processo na pauta da RPO)

Item	Atividade	UORG	2015		2016		STATUS
			1º Sem	2º Sem	1º Sem	2º Sem	
1	Elaborar os Procedimentos de Geração – ProGER, consolidando a normas que regulamentam a emissão e a gestão de outorgas de geração de energia elétrica.	SCG	-	-	NT	AP RAC RPO	-
2	Disciplinar a competência da ANEEL e definir as propostas a serem encaminhadas pela Agência ao Poder Concedente no trato da realização de investimentos, seja para implantação, seja ao longo das concessões de usinas hidrelétricas não alcançadas pela Lei nº 12.783/2013, com vistas a possível indenização dos investimentos não amortizados ou depreciados ao final da concessão.	SCG	-	-	NT	AP RAC RPO	-
3	Simplificar as exigências do Sistema de Medição para Faturamento - SMF associado a unidades consumidoras.	SRM	NT	AP RAC RPO	-	-	Aberta a AP 043/2015 em 17/7/2015 com período de contribuição entre 17/7 até 18/8.
4	Alterar Regras de Comercialização – Release 5.0 CliqCCEE (2016).	SRM	NT AP	RAC RPO	-	-	Aberta a AP 039/2015 com período de contribuições entre 11/6 a 13/7.
5	Estabelecer critérios de monitoramento de agentes pela CCEE	SRM		NT AP RAC RPO	-	-	-
6	Regulamentar a apuração e liquidação centralizada da contratação proveniente de leilões do ACR pela CCEE.	SRM	-	-	-	NT	-
7	Aprimorar o Mecanismo de Compensação de Sobras e Défcits Contratuais - MCS D para inclusão de contratos de Energia Nova.	SRM	-	NT AP RAC RPO	-	-	-

Ouvidoria Setorial – ANEEL

Subsídios à Regulação e à Fiscalização

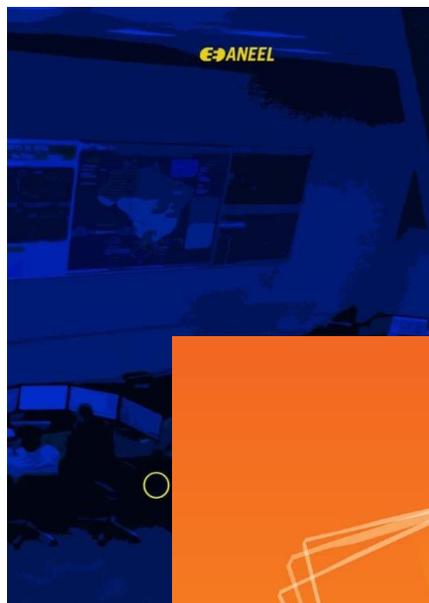
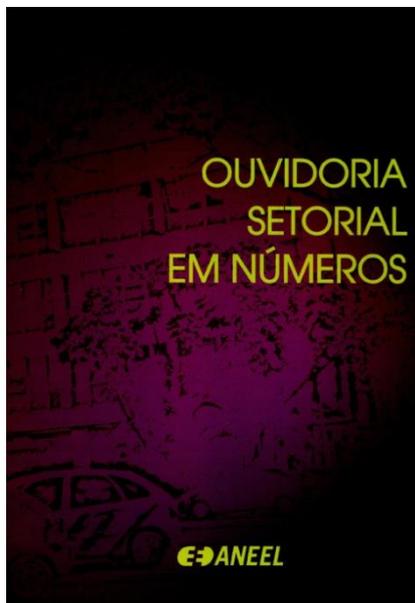
Canais de Acesso

- **Telefone/Fax: 167 (Atendimento 24/7);**
- **Correspondência;**
- **Sistema de Atendimento on-line via Chat;**
- **Sistema de Atendimento on-line via Formulário;**
- **Atendimento Presencial;**
- **Sessões ao vivo das Audiências e Consultas Públicas;**
- **Agências Estaduais: RS; PA; PE; PB; RN; MT; MS; SP; CE; AL; GO.**

Ações de fiscalização – foco no consumidor

- Planejamento da Fiscalização construída com base na Percepção do Consumidor (Reclamações).
- Comercial
 - Postos e agências de atendimento presencial
 - Indicadores de teleatendimento
 - Ressarcimento de danos elétricos
 - Reclamações de nível de tensão
 - Irregularidades e desvios de energia elétrica
 - Prazos de ligação/religação/procedimento de suspensão
 - Aplicação de tarifas e serviços cobráveis
- Técnica
 - Compensação por transgressão dos indicadores de nível de tensão
 - Compensação por transgressão dos indicadores de continuidade
- Subvenção Baixa Renda

Ouvidoria Setorial em Números



Reclamações na ANEEL

Dados e solicitações registradas na Ouvidoria Setorial da ANEEL

Prazo médio de encerramento das solicitações⁽⁶⁾



Prazo médio total em dias: **26,87**

Municípios com mais reclamações em 2014

São Paulo	11.733
Rio de Janeiro	9.784
São Gonçalo	5.420
Belém	3.605
Fortaleza	2.829
Outros	87.791
Total de reclamações	121.162

Informações mais solicitadas em 2014

Interrupção do fornecimento	221.829
Prazos de execução de serviços	153.134
Faturamento	140.677
Iluminação pública (CIP)	46.833
Cobrança	45.834
Serviço de atendimento da distribuidora	37.359
Danos e ressarcimentos	11.595
Suspensão do fornecimento	10.531
Qualidade do fornecimento	8.082
Fatura de energia	6.919
Classificação de unidades consumidoras	4.827
Sobre a ANEEL	4.284
Parcelamento de débito	4.184
Procedimentos para formalização de denúncias	3.656
Outras	10.501
Total de solicitações de informação	710.245
Percentual em relação ao total de solicitações	85%

Reclamações mais registradas em 2014

		Var. ⁽⁸⁾	Pro. ⁽⁹⁾
Interrupção do fornecimento	27.725	127,6%	73,3%
Varição de consumo/erro de leitura	15.944	28,7%	35,5%
Ligação	12.511	36,0%	44,1%
Ressarcimento de danos elétricos	10.985	19,0%	13,8%
Qualidade do atendimento da distribuidora	5.137	46,6%	35,4%
Extensão de rede	4.999	37,1%	49,8%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	4.333	24,5%	31,5%
Apresentação e entrega da fatura	4.185	53,6%	29,8%
Cobrança por irregularidades	4.143	12,1%	22,1%
Faturamento por média	3.749	66,3%	33,5%
Alteração de carga	3.114	62,0%	42,0%
Cobrança indevida	2.947	11,2%	32,9%
Religação normal	2.415	-8,5%	42,2%
Aferição e substituição de medidor	2.235	22,9%	21,3%
Outras	16.740	1,6%	27,8%
Total de reclamações	121.162	38,0%	41,2%
Qtde. relativa de reclamações procedentes⁽¹⁰⁾		52,2%	6,47

Obrigado!

Marcos Bragatto

(61) 2192-8955 / (61) 9968-4858

bragatto@aneel.gov.br

SGAN – Quadra 603 – Módulos “I” e “J”

Brasília – DF – 70830-110

www.aneel.gov.br