

ELETOBRAS DISTRIBUIÇÃO ACRE

Leonardo Queiroz

Superintendência de Regulação dos
Serviços de Distribuição/ANEEL

Brasília

24 de junho de 2015

Reclamações: Distribuidora

- Reclamações no 1º Nível (Atendimento ao Consumidor) e na Ouvidoria da Distribuidora, com sua variação e procedência.

Reclamações	Reclamações 1º nível ⁽¹⁾			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var. ⁽²⁾	Pro. ⁽³⁾	Qtde.	Var. ⁽²⁾	Pro. ⁽³⁾
Interrupção do fornecimento	20.007	-37,2%	71,2%	195	1,0%	76,4%
Varição de consumo	3.720	100,3%	95,2%	22	22,2%	26,3%
Prazos	3.429	47,8%	95,1%	64	120,7%	75,4%
Apresentação e entrega de fatura	2.355	45,2%	93,7%	42	31,3%	83,3%
Erro de leitura	1.864	18,1%	96,7%	20	-4,8%	89,5%
Tensão de fornecimento	1.787	-48,8%	68,5%	13	160,0%	72,7%
Danos elétricos	594	-14,5%	88,5%	21	-12,5%	25,0%
Cobrança por irregularidade	277	-39,1%	95,7%	132	-41,9%	30,9%
Suspensão indevida	152	-45,1%	100,0%	13	-35,0%	7,7%
Atendimento	116	-20,5%	90,5%	77	54,0%	47,9%
Alteração cadastral	89	256,0%	98,4%	2	100,0%	100,0%
Tarifas	47	-48,9%	100,0%	9	800,0%	57,1%
Faturas	47	235,7%	96,3%	215	87,0%	50,3%
Custo de disponibilidade	23	109,1%	80,0%	0	-100,0%	0,0%
Indisponibilidade de canais de atend. e serviço de arrecadação	2	100,0%	0,0%	0	0,0%	0%
Outros (inclui cobranças de atividades assessorias)	605	-98,2%	97,9%	78	-36,7%	37,5%
Total de reclamações	35.114	-54,7%	78,6%	903	6,4%	55,2%

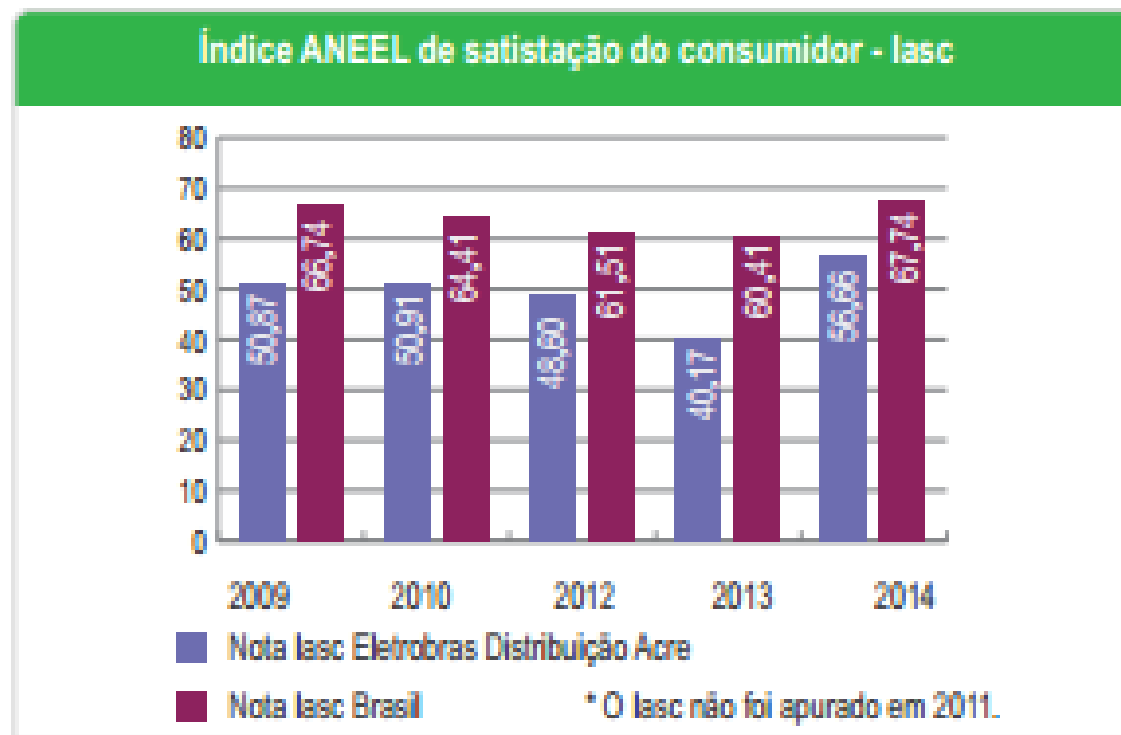
Reclamações: ANEEL

- Informações e Reclamações na Ouvidoria da ANEEL, com sua variação e procedência. Observa-se alto nível de procedência nas reclamações.

Informações mais solicitadas em 2014	
Interrupção do fornecimento	795
Prazos de execução de serviços	292
Faturamento	125
Serviço de atendimento da distribuidora	103
Cobrança	56
Iluminação pública (CIP)	42
Suspensão do fornecimento	20
Danos e ressarcimentos	10
Fatura de energia	10
Sobre a ANEEL	10
Qualidade do fornecimento	9
Procedimentos para formalização de denúncias	7
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	4
Atendimento ao consumidor	2
Outras	11
Total de solicitações de informação	1.496
Percentual em relação ao total de solicitações	88%

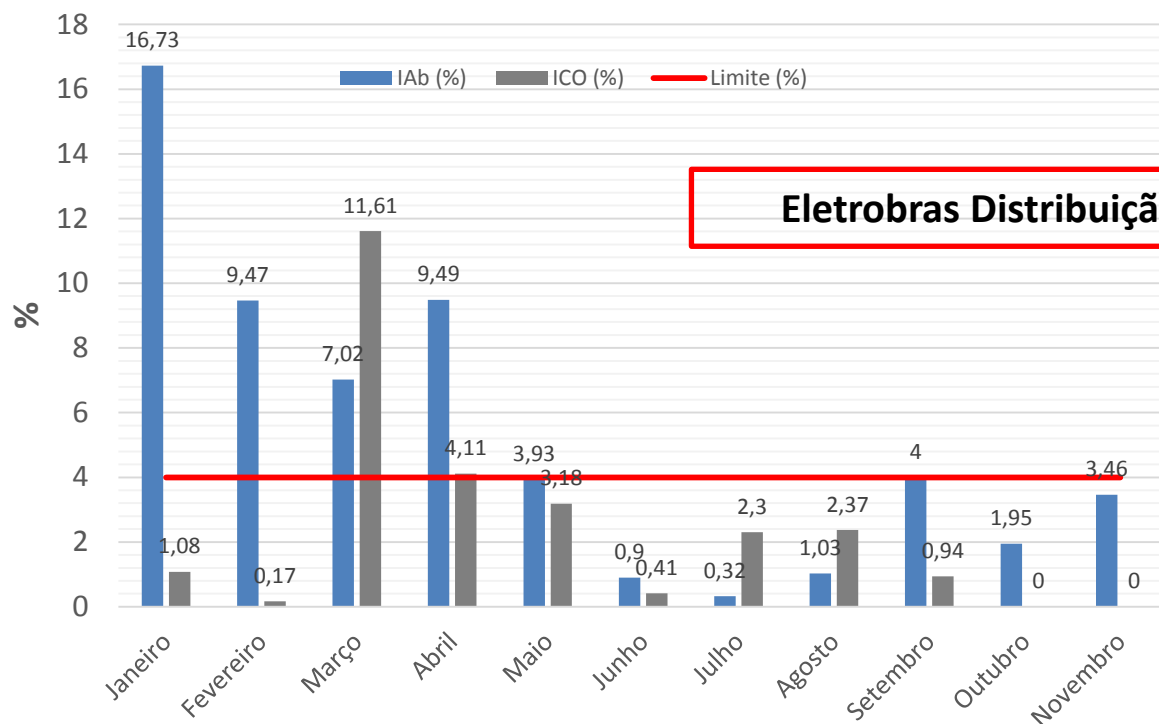
Reclamações mais registradas em 2014	Var. ^(B)	Pro. ^(C)
Interrupção do fornecimento	54 237,5%	82,4%
Cobrança por irregularidades	43 -6,5%	30,8%
Ligação	20 100,0%	37,5%
Qualidade do atendimento da distribuidora	18 157,1%	25,0%
Varição de consumo/erro de leitura	15 275,0%	50,0%
Apresentação e entrega da fatura	10 900,0%	50,0%
Alteração de carga	7 16,7%	25,0%
Ressarcimento de danos elétricos	7 75,0%	20,0%
Faturamento por média	5 66,7%	100,0%
Religação normal	5 400,0%	100,0%
Cobrança indevida	5 150,0%	100,0%
Suspensão indevida do fornecimento	3 50,0%	50,0%
Extensão de rede	3 50,0%	0,0%
Aferição e substituição de medidor	2 0,0%	0,0%
Outras	8 -27,3%	25,0%
Total de reclamações	205 75,2%	50,9%
Qtde. relativa de reclamações procedentes⁽¹⁰⁾	61,1%	2,45

- O Índice de Satisfação do Consumidor – IASC encontra-se abaixo da média Brasil.



Teleatendimento

Indicadores de Teleatendimento -2014

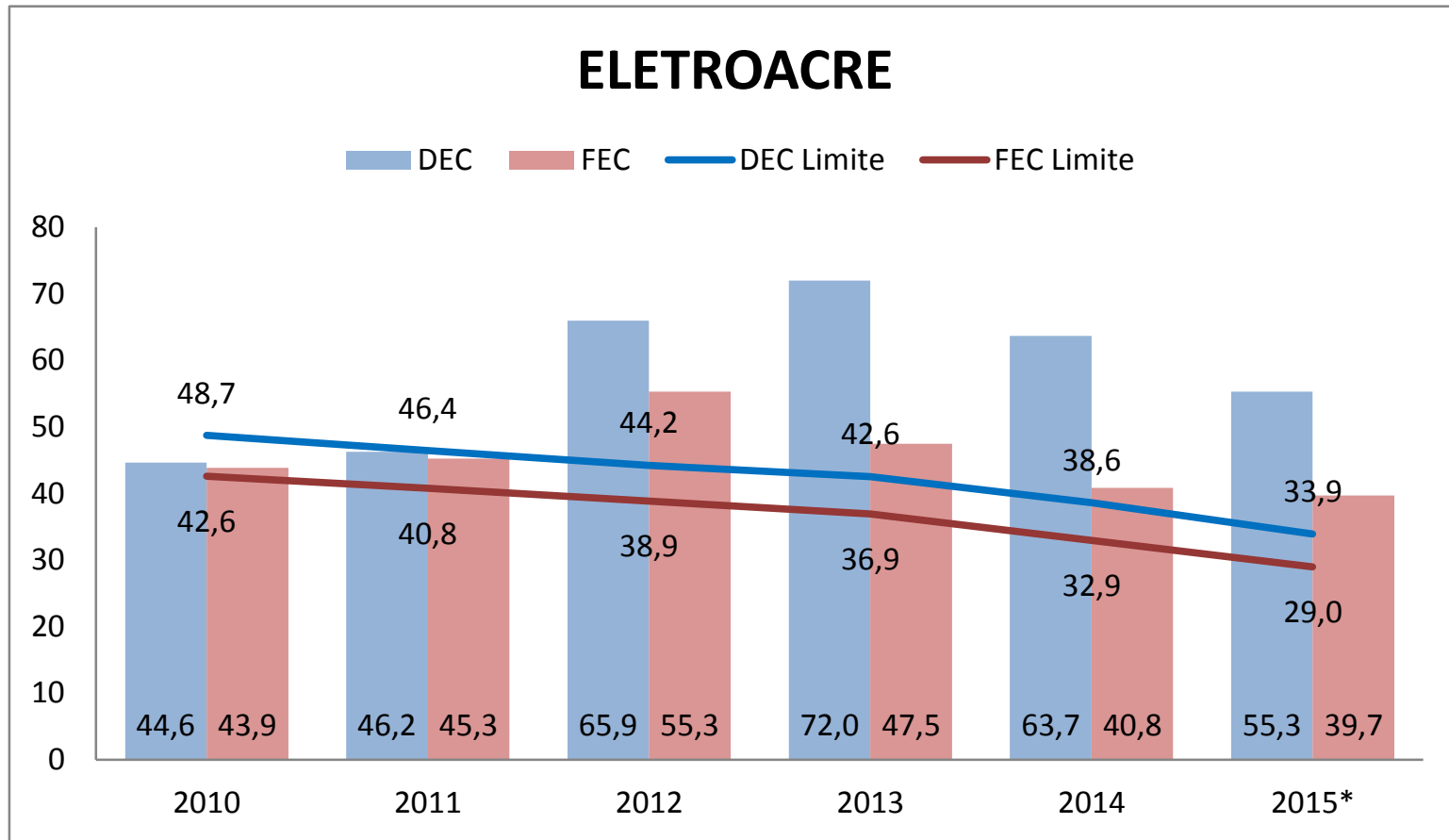


Etebras Distribuição Acre

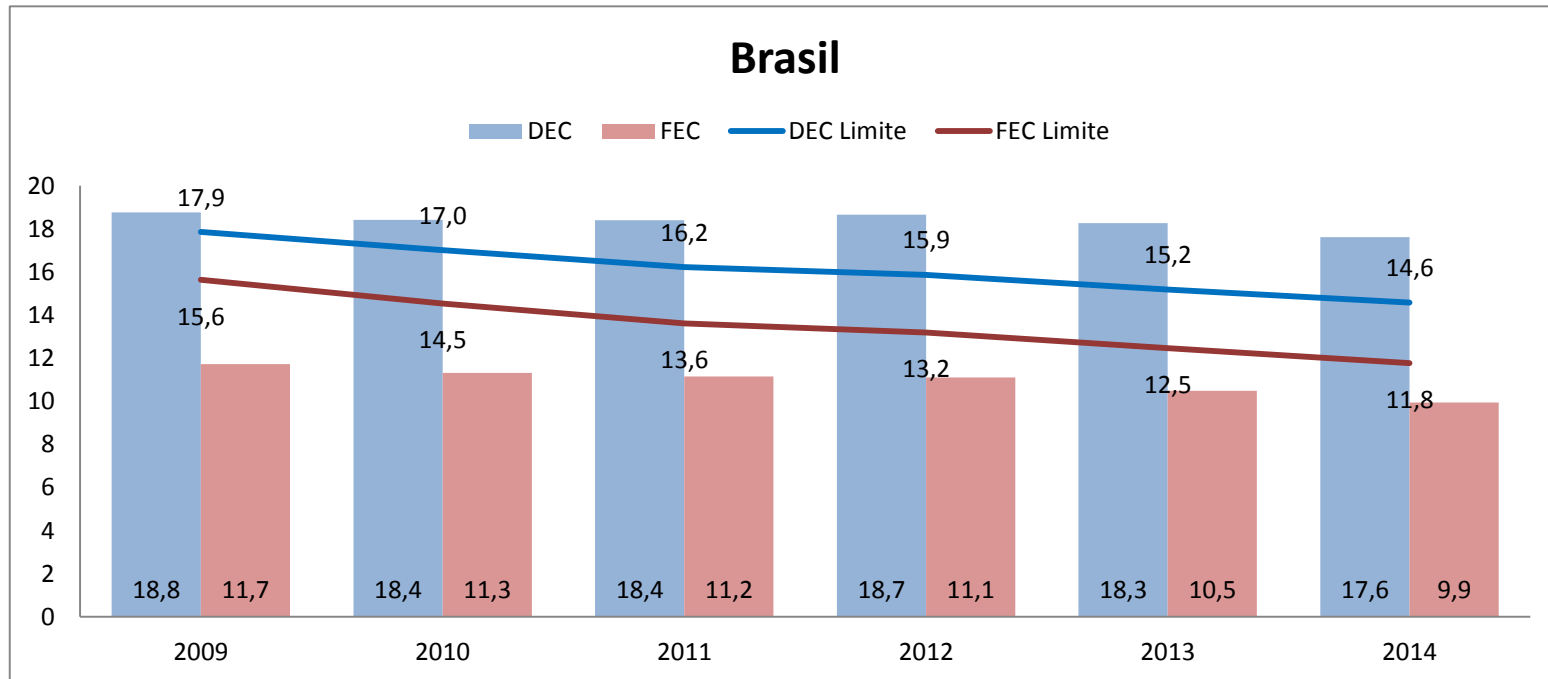
10 Transgressões
em 2014 em 33
possíveis

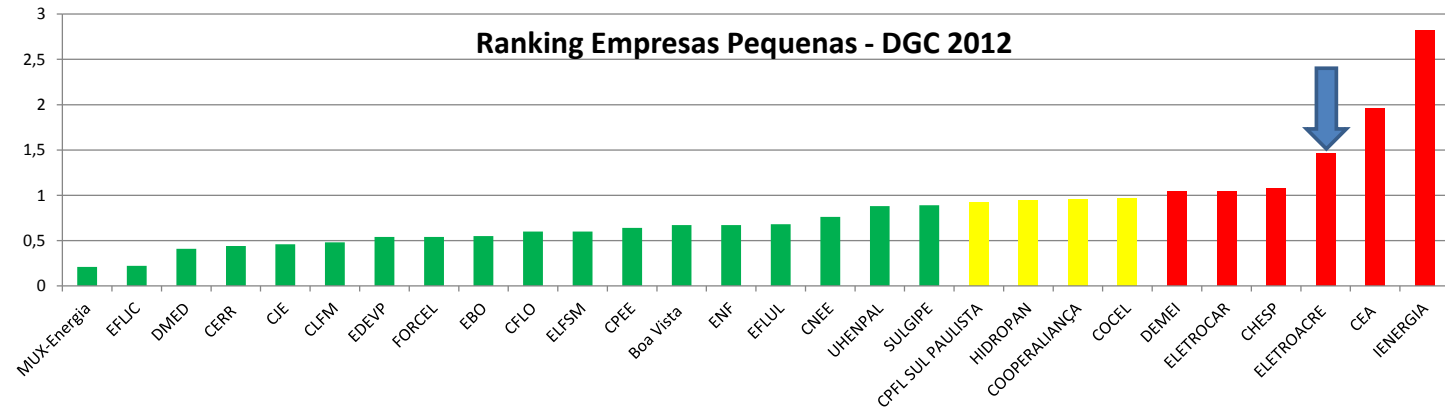
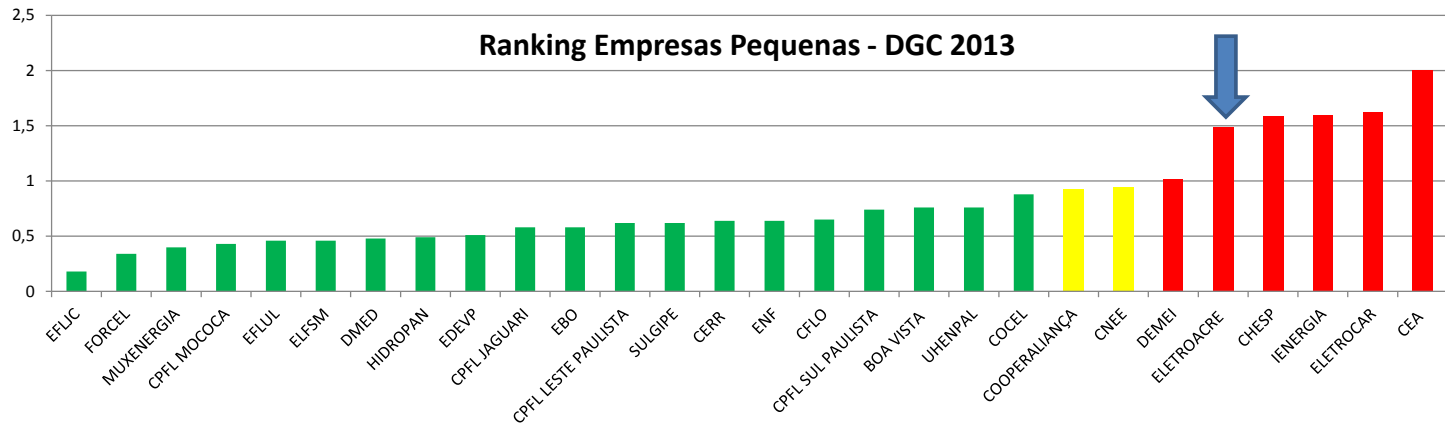
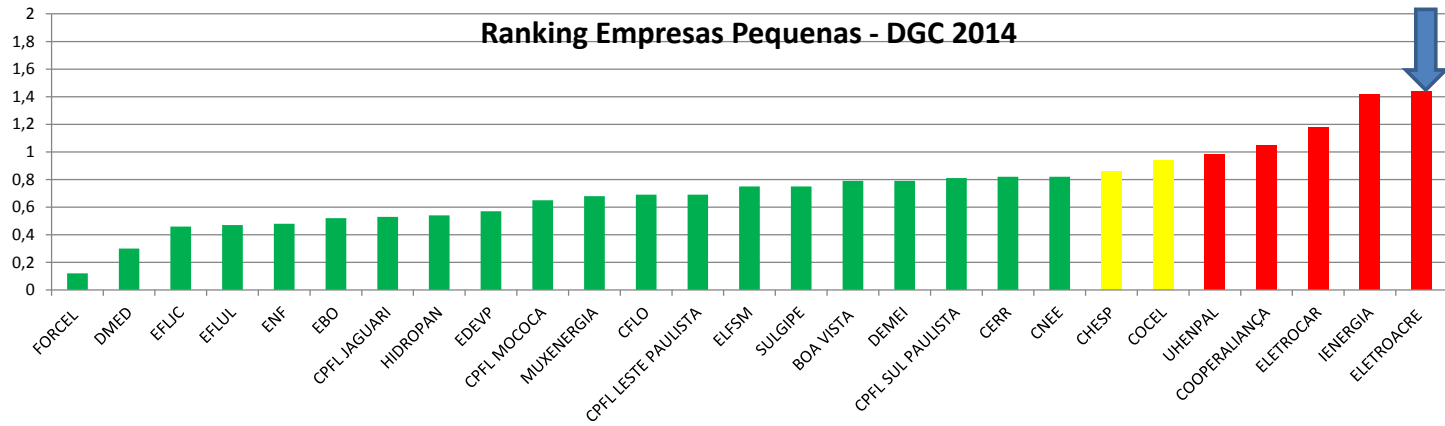
Chamadas Ocupadas (ICO)
Chamadas Abandonadas (IAb)

*Dados enviados pela distribuidora



* Média móvel maio/14 a abril/15





Compensação ao Consumidor

	2011	2012	2013	2014	2015*
Valor das compensações	R\$ 2.407.837,13	R\$ 5.796.184,87	R\$ 7.869.826,65	R\$ 7.287.045,85	R\$ 935.594,27
Quantidade de compensações	628.133	1.057.619	991.657	820.889	147.062
Nº de Consumidores	202.906	213.321	220.925	229.055	234.126
Valor médio compensado por consumidor	R\$ 11,87	R\$ 27,17	R\$ 35,62	R\$ 31,81	R\$ 4,00

**As informações para o ano corrente são parciais, até abril/2015.*

Compensação ao consumidor devido à duração das interrupções do fornecimento de energia e à frequência de interrupções.

Fiscalizações Realizadas

Número de fiscalizações realizadas de 2011 a 2015

Ano/Documento	Termos de Notificação	Autos de Infração	Termos de Arquivamento	Base de Dados Geográfica	Comercial	CNT	Universalização	Indicadores de Continuidade	Técnica	Teleatend.
2011	3	1	1		1	1				1
2012	1	1	0			1				
2013	5	3	0				1		2	2
2014	2	1	1	1						1
2015	3	2	1			1	1	1		
Total Geral	14	8	3	1	1	3	2	1	2	4

Multas aplicadas de 2011 a 2014

Ano/Natureza	Base de Dados Geográfica	Comercial	CNT	Universalização	Indicadores de Continuidade	Técnica	Teleatend.	Total Geral
2011			R\$ 124.640,33				R\$ 253.642,27	R\$ 378.282,60
2012			R\$ 1.070.070,94				R\$ 35.204,71	R\$ 1.105.275,65
2013							R\$ 767.983,79	R\$ 767.983,79
2014							R\$ 35.204,71	R\$ 35.204,71
Total Geral			R\$ 1.194.711,27				R\$ 1.092.035,48	R\$ 2.286.746,75

Plano de Resultados

- **Objetivo**

- Melhoria dos indicadores de qualidade do serviço no curto prazo

- **O Plano**

- Conjunto de ações propostas pela empresa para adequação dos indicadores de qualidade do serviço, no prazo de 24 meses

- Não se trata do estabelecimento de novas obrigações, muito menos de regime excepcional regulatório ou de sanções, mas de uma oportunidade para a empresa alinhar sua gestão na busca pela prestação de um serviço adequado

- Foco no acompanhamento da gestão, com vista à melhoria dos resultados

Plano de Resultados

- Áreas abordadas

Continuidade

Reclamações

Segurança

Muito Obrigado

**SGAN – Quadra 603 – Módulos “I” e “J”
Brasília – DF – 70830-030
TEL. 55 (61) 2192 8600
Ouvidoria: 167
www.aneel.gov.br**