

## *Audiência Pública*

*Comissão de Minas e Energia*

**ANDRÉ RUELLI**

*Superintendente da SMA/ANEEL*

*Brasília, 09 de setembro de 2019*



## SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

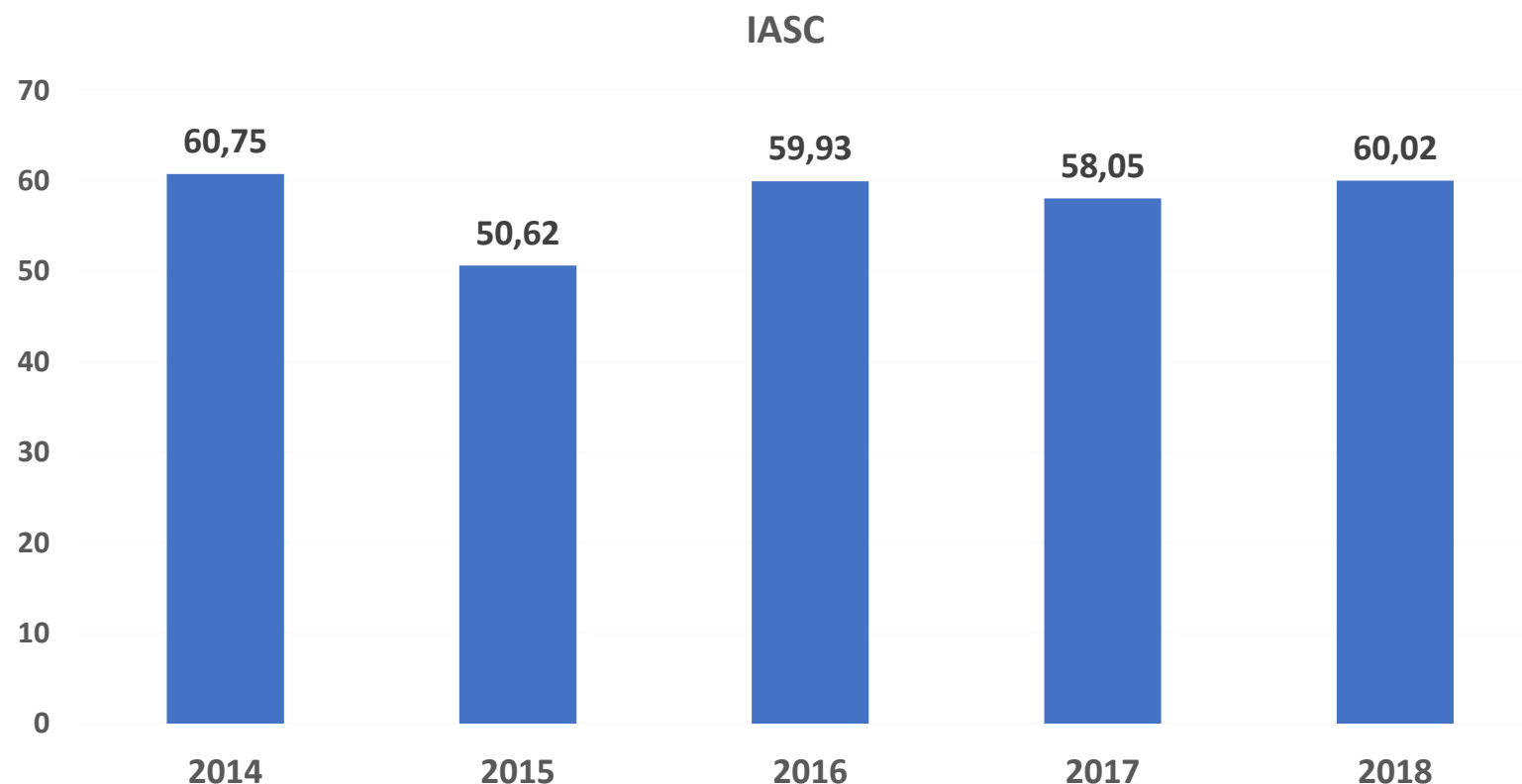
Em 2018, foram entrevistados **450** consumidores residenciais da Celpa para avaliarem a qualidade do serviço da empresa.



O resultado gerou o **Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor**.  
Numa escala de 0 a 100, estas são as notas da Celpa nos últimos cinco anos:



# SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR



**Em 2018**

a Enel Rio obteve a segunda menor nota dentre as concessionárias com mais de 400 mil UC's da região Sudeste e foi a 47ª colocada no ranking das concessionárias).

## SERVIÇOS COMERCIAIS

Nos último 12 meses\*, a Enel Rio executou

**1.079.018**

serviços diretos aos consumidores.

Desses serviços,

**98,82%**

foram realizados

**dentro do prazo**

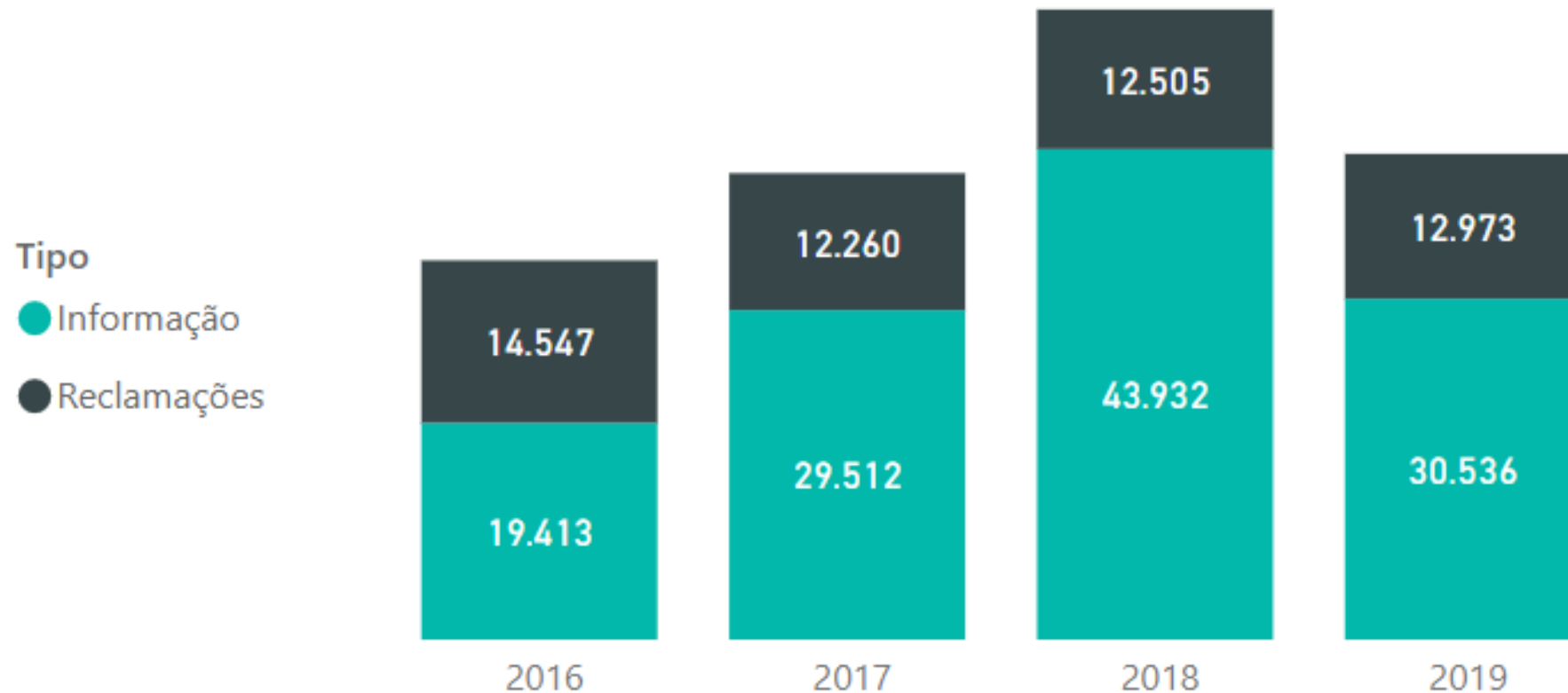
normativo

Compensações pagas aos consumidores:

**R\$ 617.465,96**



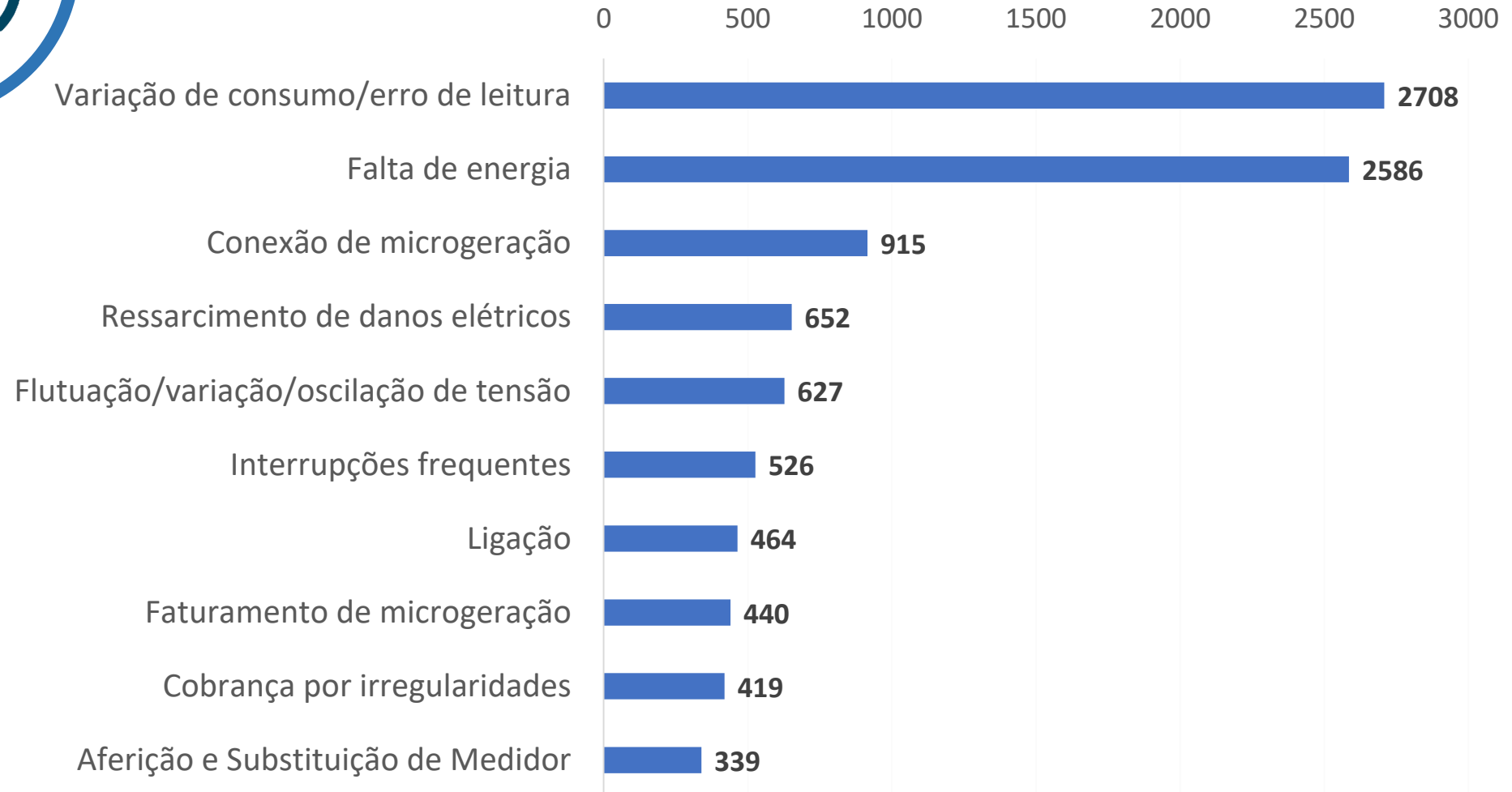
## Reclamações e Informações – 2016 a 2019\* (Ouvidoria da ANEEL)



\* Até setembro de 2019.



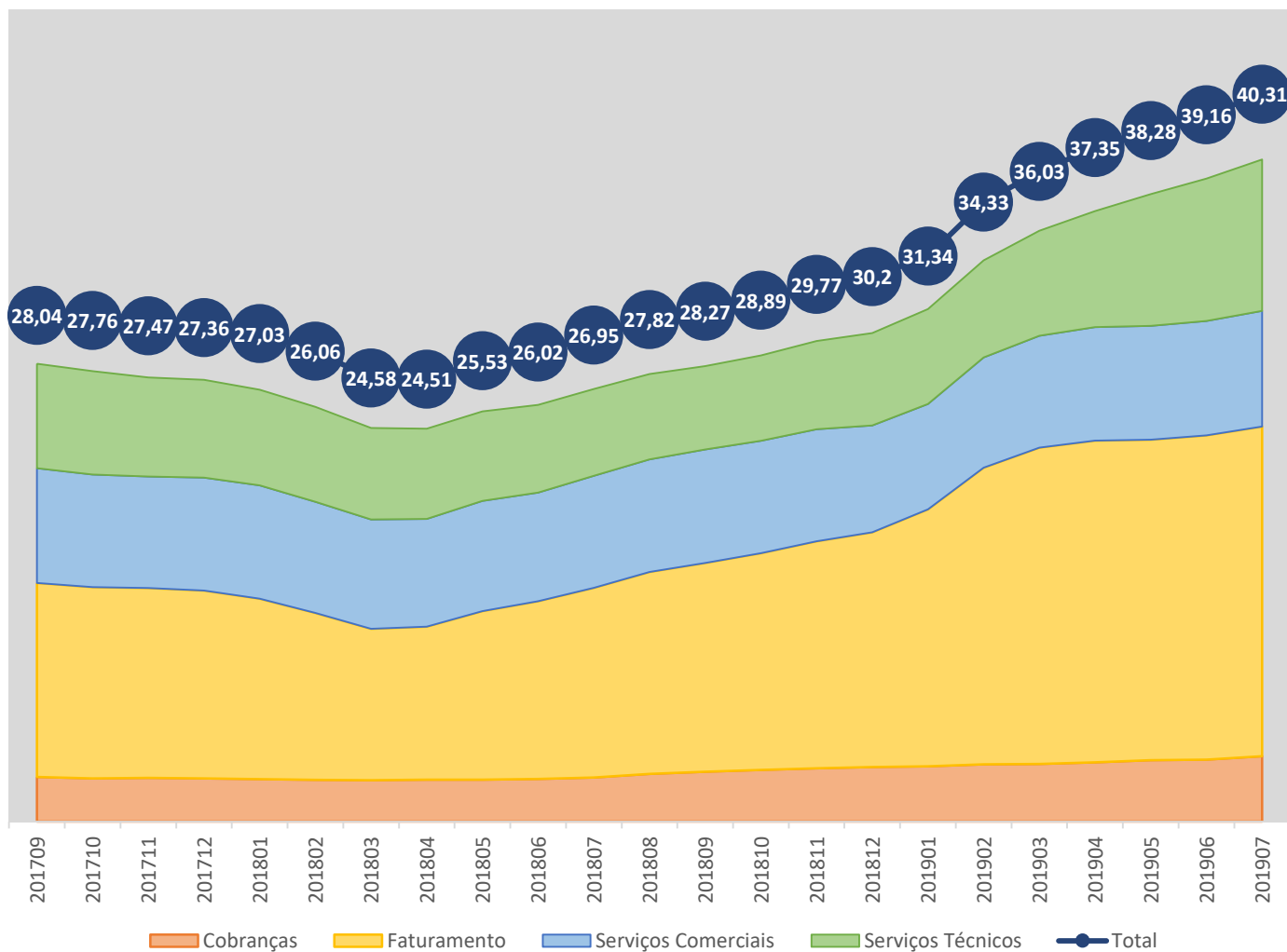
## 10 Reclamações mais Frequentes – 2019





# Plano de Resultados

Reclamações SGO - ENEL RJ



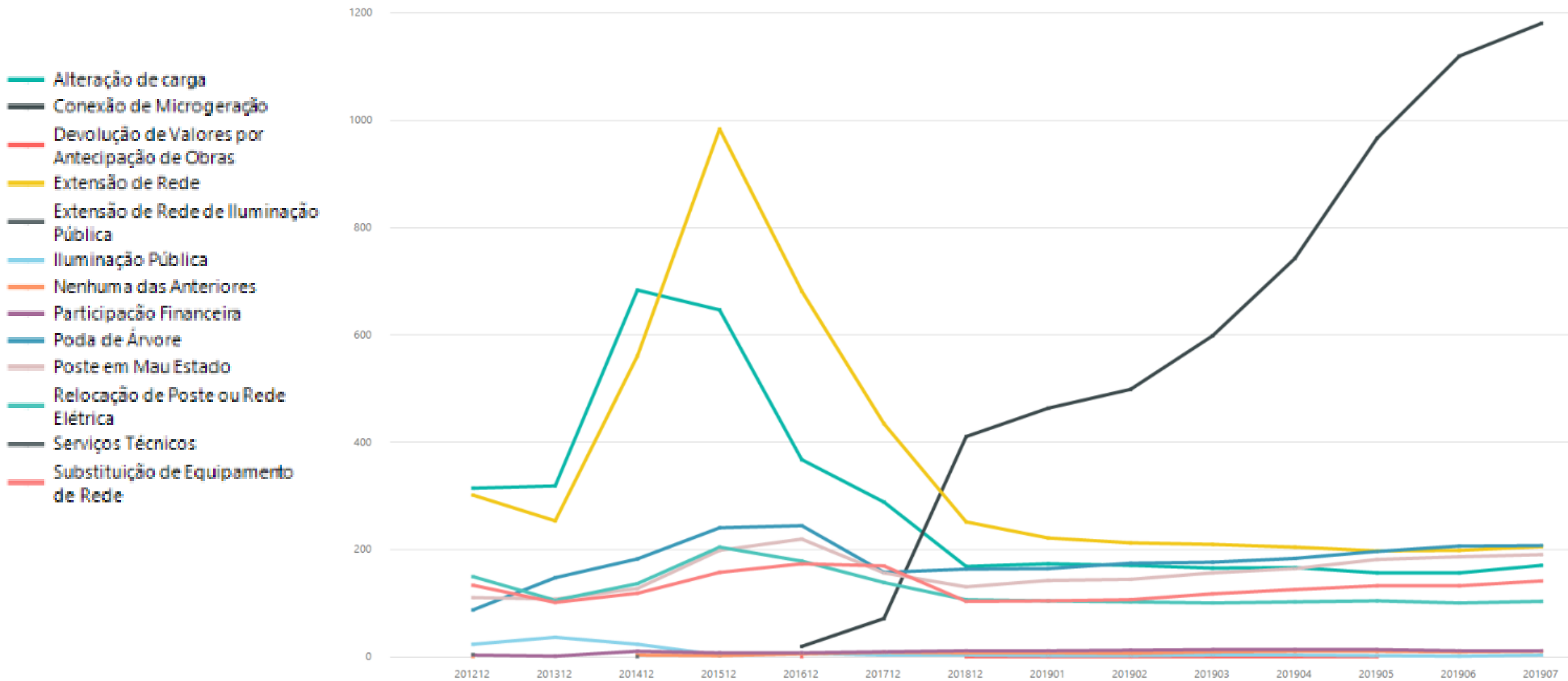
QRT= 65% QRT de 2014 (19,99 recl./10mil UC's); - **40,31 em julho/2019**

QR "Faturamento" inferior à 7,75 recl./10mil UC's - **18,27 em julho/2019**





# Reclamações – Serviços Técnicos



## Serviços Comerciais

❖ *Serviços Comerciais com PSFP maior que 5% (acumulado set/2017 a mai/2019)*


Descrição do serviço comercial	QtdeServCom	QuantViolServCom	% fora do prazo
Verificação, "geladeira", ressarcimento de danos elétricos	44	15	34,1%
<b>Religação, suspensão indevida</b>	6069	946	15,6%
Verificação, equipamento, ressarcimento de danos elétricos	327	43	13,1%
<b>Aferição de Medidores</b>	23644	2917	12,3%
Vistoria, área rural	276	33	12,0%
<b>Vistoria, área urbana</b>	148660	16468	11,1%
Pagamento, ressarcimento de danos elétricos	2832	171	6,0%
Solução de Reclamação	96978	5311	5,5%
Conclusão das Obras de até 1 km na rede aérea primária	885	48	5,4%
Conclusão das Obras na rede aérea secundária	2281	115	5,0%

**Estoque de pedidos de ligação nova com necessidade de obras – 364**



## Indicadores de Teleatendimento

O desempenho da Celpa no **atendimento telefônico** têm sido **Regular em 2019**, conforme demonstram os indicadores a seguir:



Indicador	Limite regulado	Indicador Apurado	Violações
Chamadas atendidas em até 30 seg.	> 85%	<b>88,18%</b>	Sem violação
Chamadas abandonadas após 30 seg.	< 4%	<b>1,54%</b>	Sem violação
Indicador de Chamadas Ocupadas	< 2%	<b>0,01%</b>	Sem violação



# Como resolver uma demanda com a Celpa



Central de Teletendimento  
da Celpa:  
**0800 091 0196**



Ouvidoria da Celpa:  
**0800 091 8500**  
(de segunda a sexta,  
das 8:00 às 11:30 e de  
14:00 às 16:30)  
Email:  
ouvidoria.celpa@celpa.com.br  
**Ou formulário  
disponível no  
site da distribuidora**



- Telefone ANEEL: **167**  
(de segunda a sábado, das 6h20 à meia-noite)
- Site da ANEEL – Fale conosco (<http://www.aneel.gov.br/fale-conosco>)
  - ✓ • chat on-line (de segunda a sábado, das 8h às 20h)
  - ✓ • formulário
  - ✓ Atendimento Presencial na Sede da ANEEL em Brasília



# APP ANEEL CONSUMIDOR

Conheça o aplicativo  
ANEEL Consumidor





***André Ruelli***

*Superintendente da SMA/ANEEL*

*ENDEREÇO: SGAN 603 Módulos I e J - Brasília/DF*

*CEP: 70830-110*

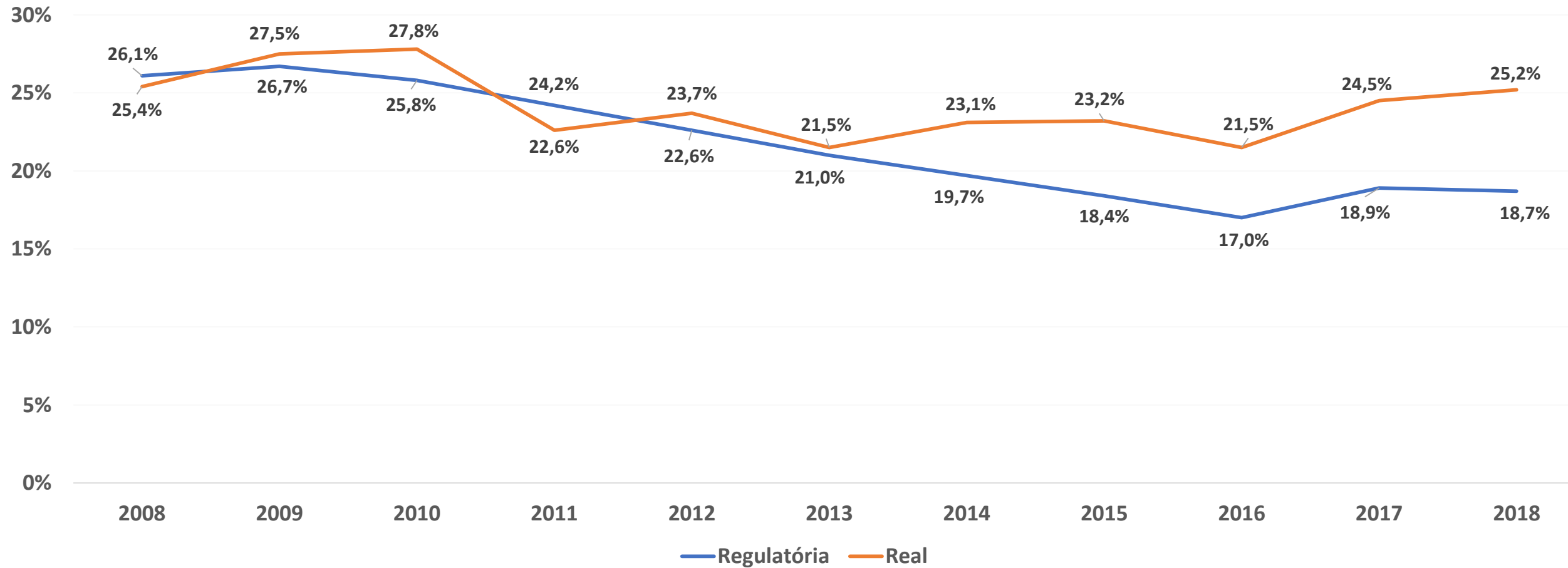
*TELEFONE GERAL: 061 2192 8020*

*OUVIDORIA SETORIAL:167*



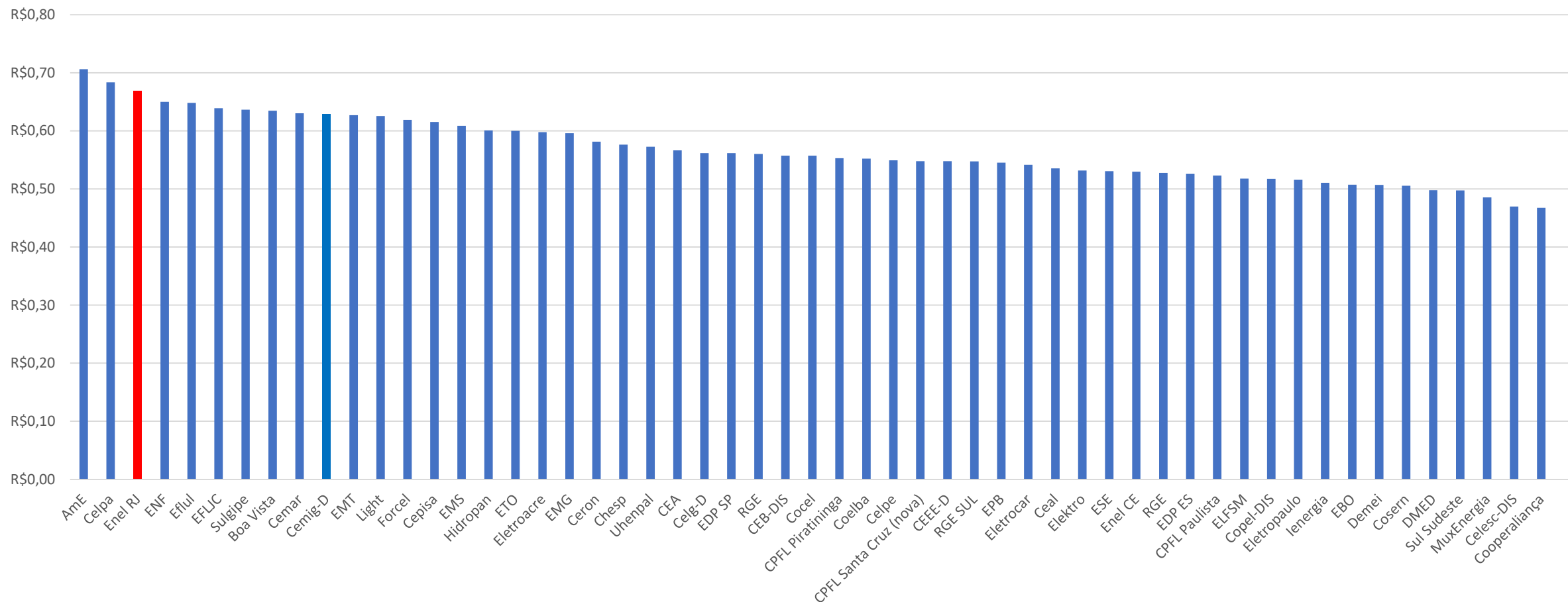
# Perdas Não Técnicas

Comparativo Perdas Não Técnicas (% sobre BT)



# Comparativo Tarifas

Tarifa Distribuidoras - R\$/kWh



# Enel RJ - Tarifa Residencial

Tarifa Média Atualizada pelo IGP-M por função de Custo (R\$/MWH)

● Energia ● Perdas ● Transporte ● Distribuição ● Encargos

