



## *Fiscalização dos Serviços de Eletricidade - ENEL RJ*

***Jaqueline Godoy***

*Superintendente Adjunta de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade - SFE*

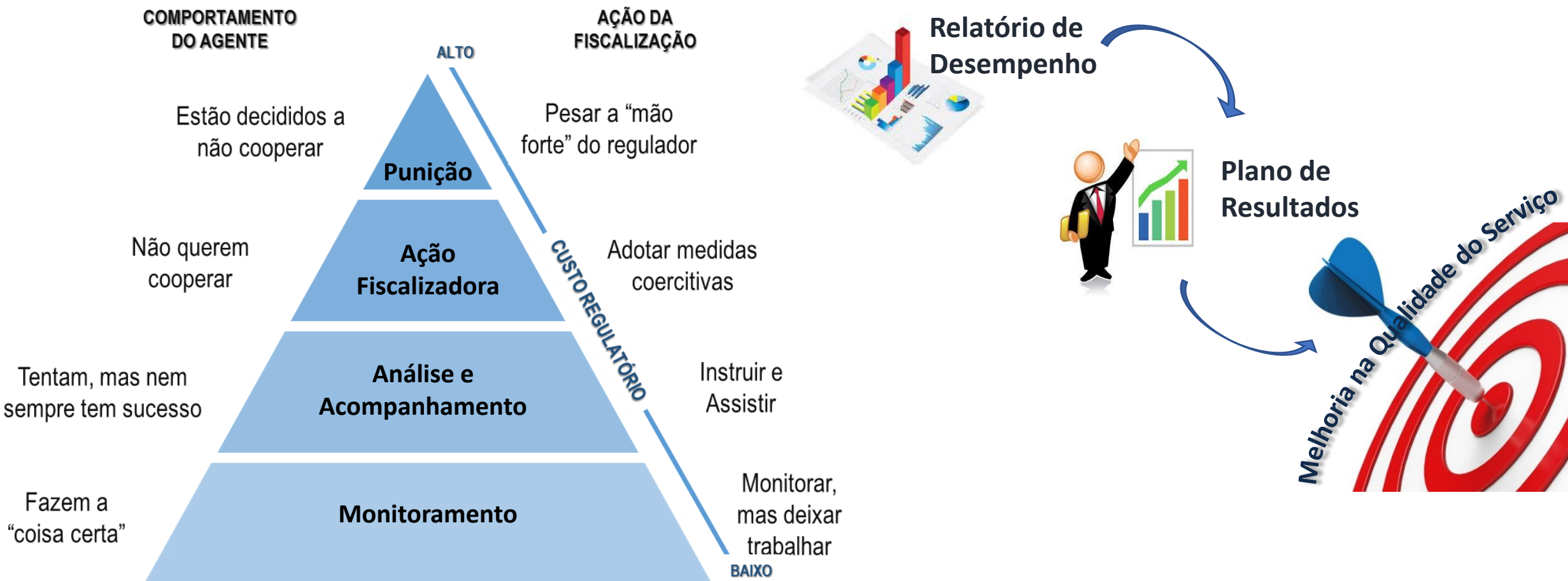
*Brasília - DF, 10 de setembro de 2019*

## *Fiscalização dos Serviços de Eletricidade*

- *Ações Preventivas*
- *Inteligência Analítica de dados*
- *Técnicas Baseadas em Evidências*
  - *Objetivos:*
    - *Modernizar e aperfeiçoar os processos de fiscalização;*
    - *Desenvolver e implantar metodologia para realizar acompanhamento contínuo e diagnóstico preventivo.*



# Ação da Fiscalização modulada pelo comportamento do Agente



## Percepção do Consumidor



Reclamações por tipologia  
Atendimento da Distribuidora  
Ouvidoria da Distribuidora  
Ouvidoria da ANEEL



Demandas Externas e Internas



Itens do IASC – Qualidade Percebida

## Desempenho da Distribuidora



Indicadores Técnicos  
Segurança  
Continuidade e Tensão  
Tempo Ocorrências Emergenciais



Indicadores Comerciais  
Atendimento aos Prazos  
Atendimento Telefônico  
Tratamento das Reclamações

## Temas da Distribuição de Energia Elétrica

Continuidade  
do  
fornecimento

Faturamento

Ligações  
novas com  
obras

Ligações  
novas sem  
obras

Religação

Ressarcimento  
de danos  
elétricos

Cobranças por  
irregularidade

Qualidade do  
Atendimento

Estrutura do  
Atendimento

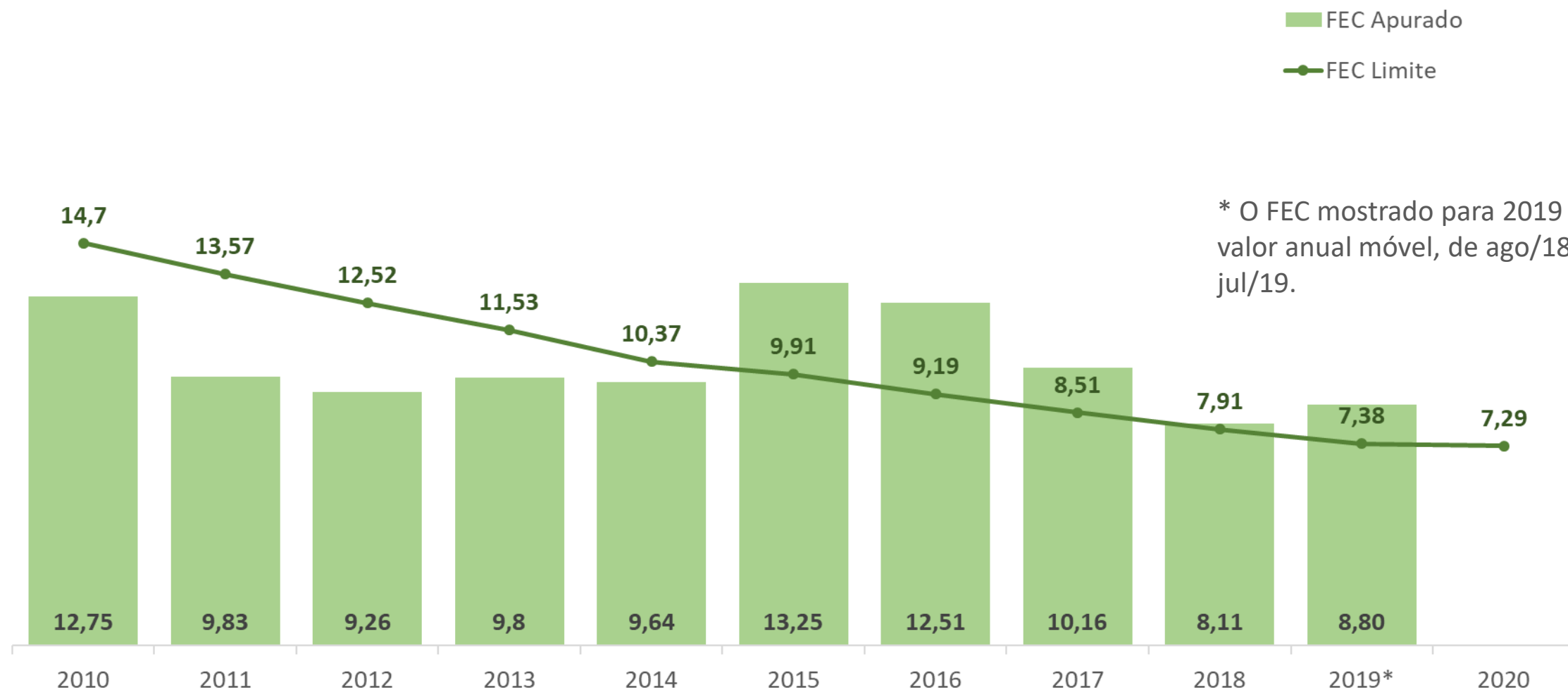
Alteração  
Cadastral

Geração  
Distribuída

## DEC Global da ENEL RJ

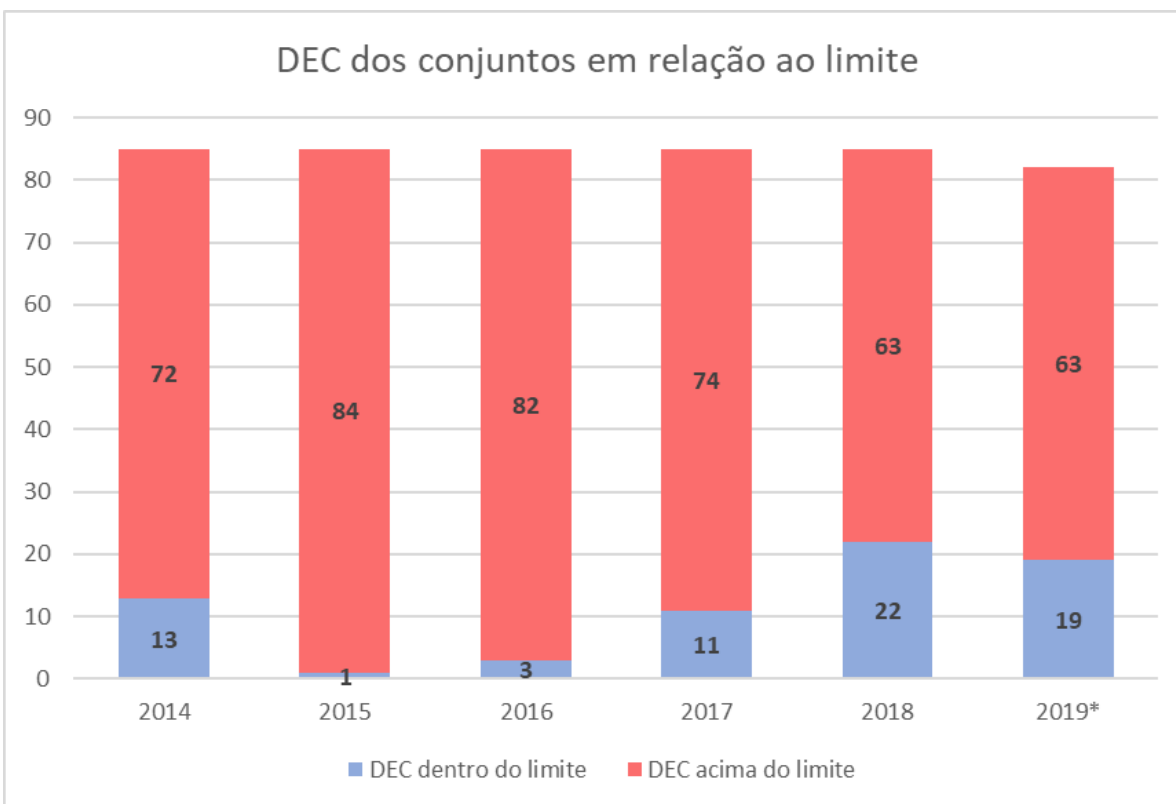


## FEC Global da ENEL RJ

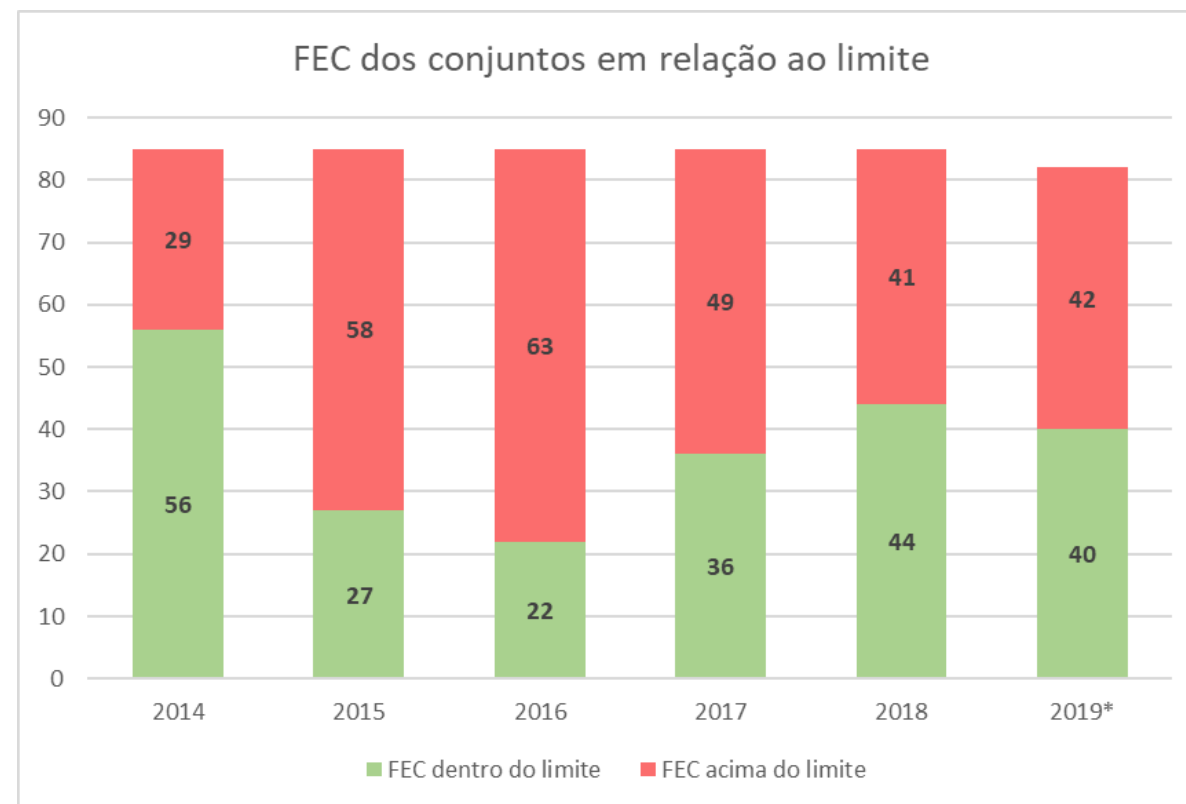


# Conjuntos elétricos

DEC dos conjuntos em relação ao limite



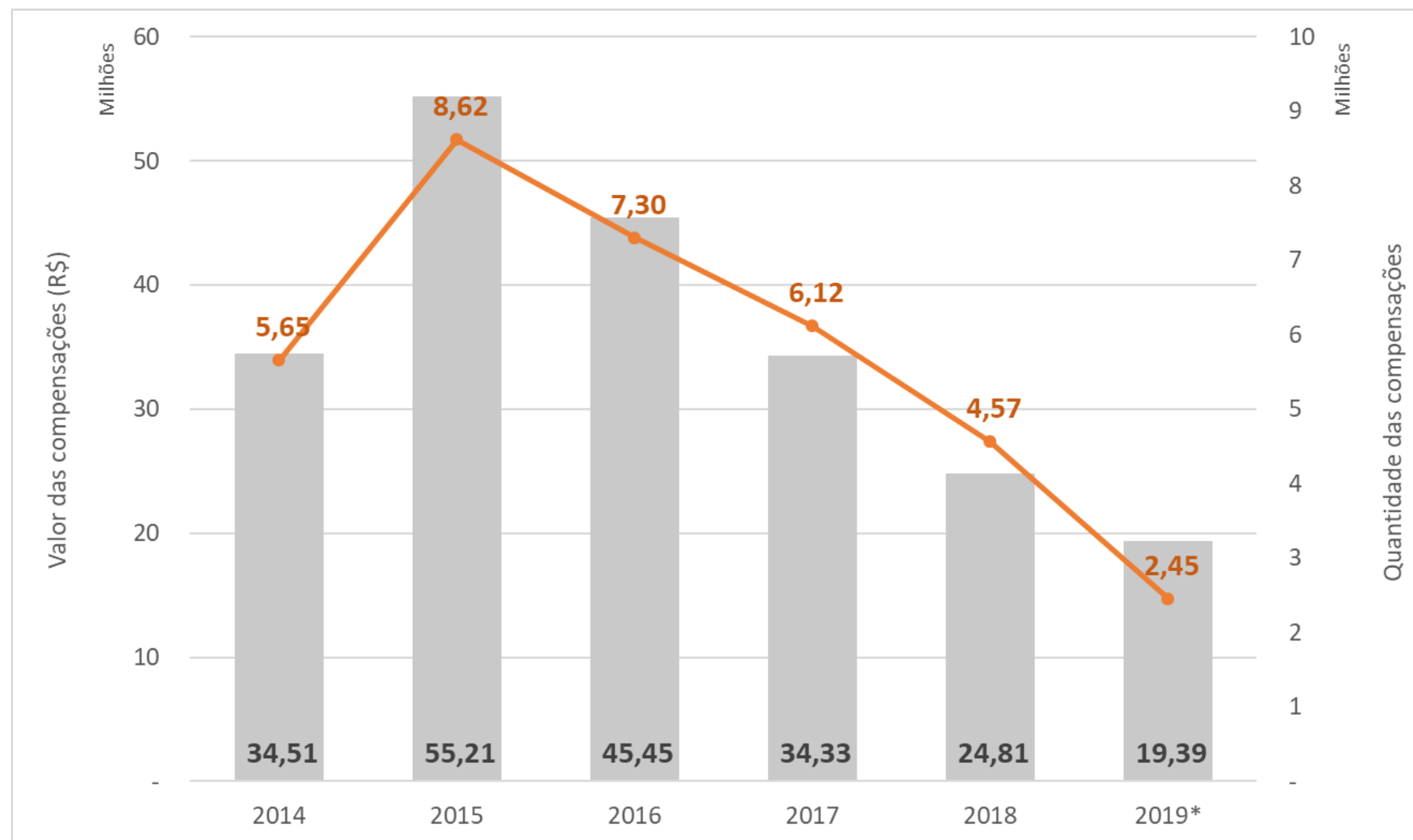
FEC dos conjuntos em relação ao limite



\* Em 2019 houve alteração de 9 conjuntos



## Compensação por transgressão de DEC e FEC



\* valor de 2019 é parcial até julho.

## *Resultados de Fiscalizações – 2014 a 2018*

Realizadas 13 fiscalizações (últimos 5 anos) → multas no valor total de R\$ 32.123.051.

As ações fiscalizadoras abordaram os seguintes temas:

- Comercial (2014);
- Conformidade de Nível de Tensão (2014);
- Cumprimento de TAC (2018);
- Indicadores Comerciais (2017);
- Indicadores de Continuidade (2014; 2015; 2017);
- Subclasse Residencial Baixa Renda (2014; 2016);
- Técnica (2014; 2015; 2016); e
- Teleatendimento (2015).

## Fiscalizações para 2019



## *Informações no site da ANEEL*

Qualidade da prestação dos serviços de distribuição



Fiscalizações realizadas



Multas aplicadas à Distribuidora



<http://www.aneel.gov.br/como-esta-sua-distribuidora->



*AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA*

***Jaqueline Godoy***

*Superintendente Adjunta de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade - SFE*

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

*CEP: 70830-110*

*TELEFONE GERAL: 061 2192 8020*

*OUVIDORIA SETORIAL:167*