

The logo for ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) features a stylized 'E' with a double arrow pointing to the right, followed by the word 'ANEEL' in a bold, sans-serif font.

**E ANEEL**

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

The background of the document is a photograph of a wind farm. In the foreground, a person wearing a green safety jacket and a white hard hat is visible, holding a white hard hat. The wind turbines are arranged in rows across a field under a blue sky with scattered white clouds. The overall scene is bright and clear.

**COMISSÃO DE MINAS E ENERGIA  
CÂMARA DOS DEPUTADOS**

Requerimento n° 12, de 2019

**RODRIGO LIMP NASCIMENTO  
DIRETOR**

*Brasília, 21 de maio de 2019*



*INSTITUCIONAL*

# INSTITUIÇÕES E AGENTES



## COMPETÊNCIAS DA ANEEL

### SOMOS RESPONSÁVEIS PELA



Regulação



Mediação



Fiscalização



Autorizações/Outorgações

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



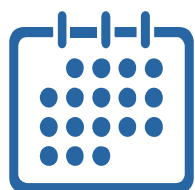
UNIVERSALIZAR OS  
SERVIÇOS

## DECISÕES DA ANEEL



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

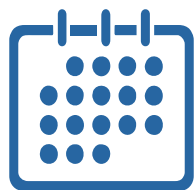
- Deliberação dos processos com base na análise técnica e jurídica
- Ampla Defesa e Contraditório



*Marco Temporal*

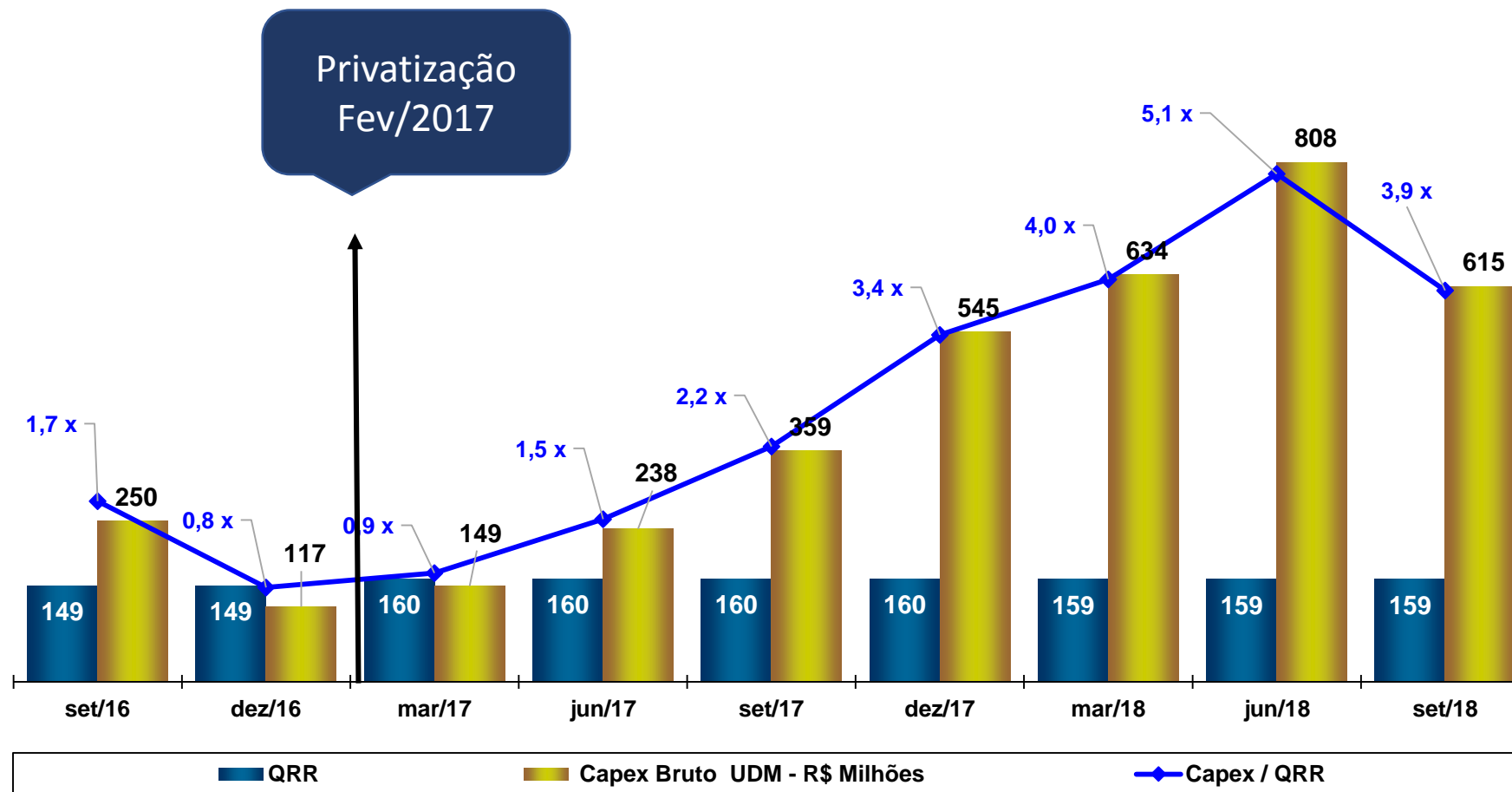
# LINHA DO TEMPO





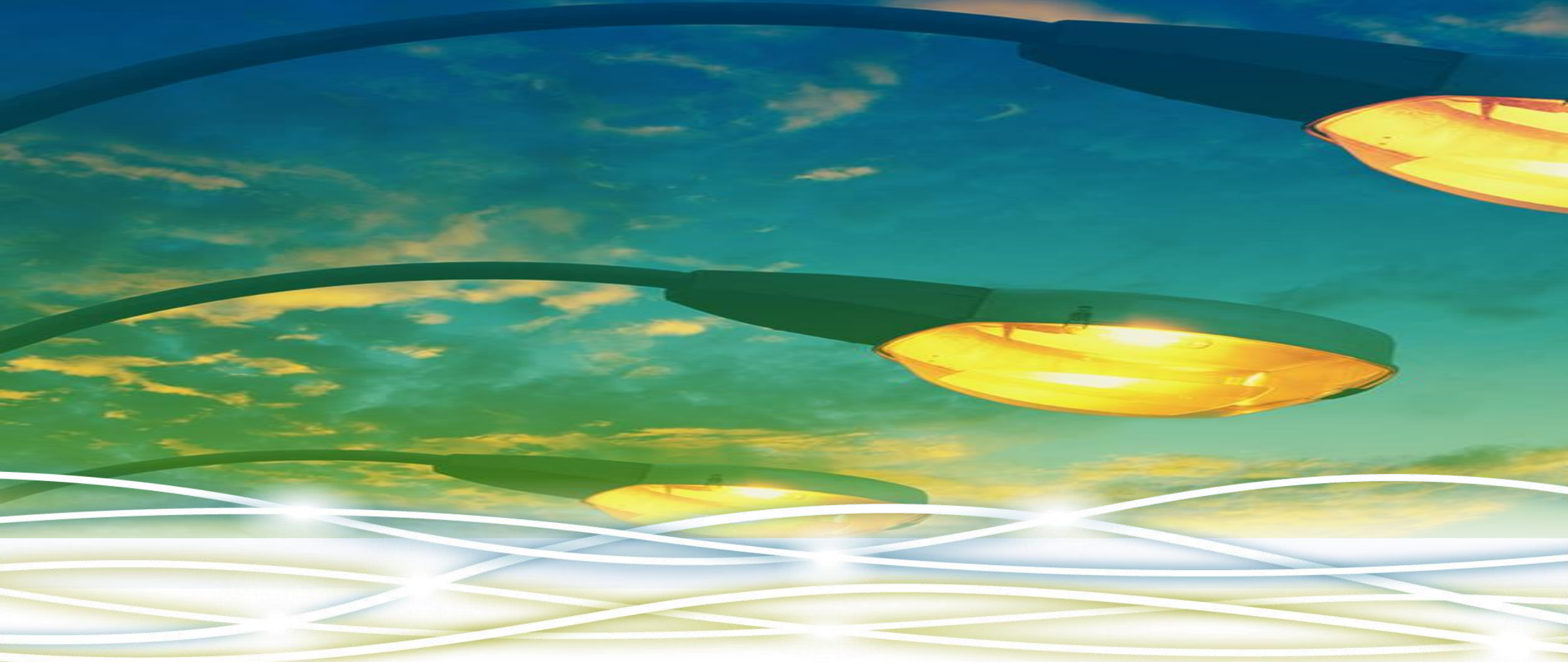
# *INVESTIMENTOS*





Em 2017 investiu 4,6 vezes o valor de 2016  
 Em 2018\* investiu mais de 12% em relação ao ano de 2017

\*Dados do último trimestre refere-se ao ano de 2017

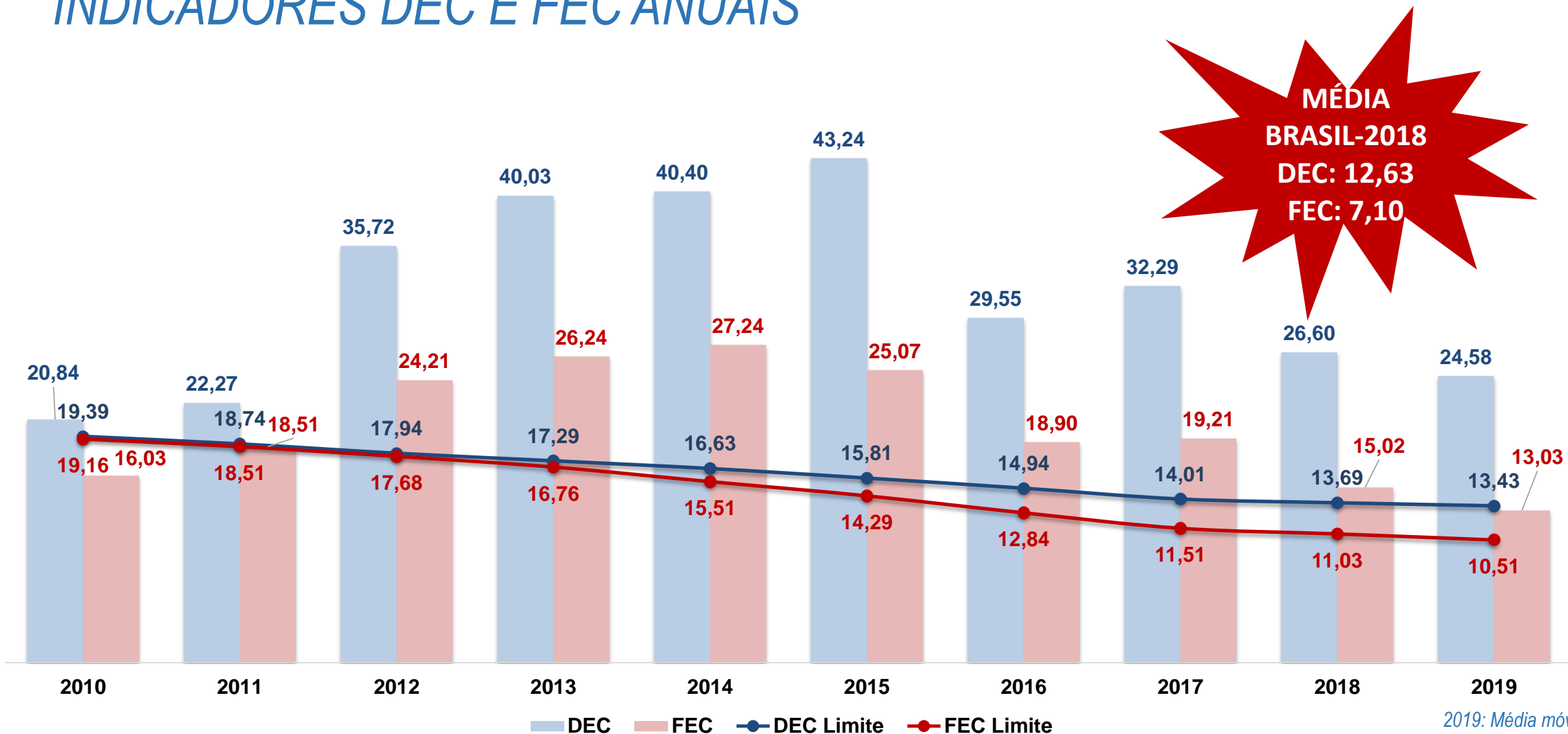


*QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO - TÉCNICA*

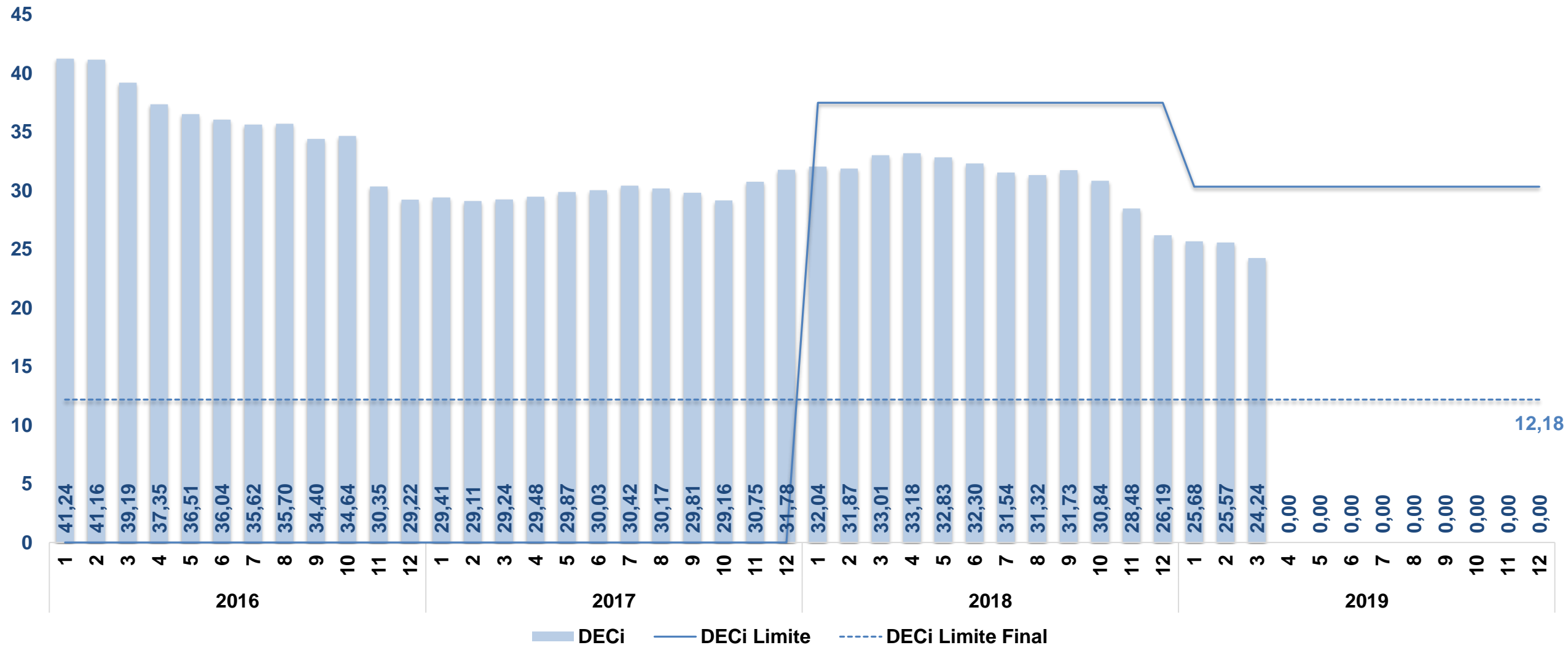
# QUALIDADE DO SERVIÇO – INSTRUMENTOS REGULATÓRIOS



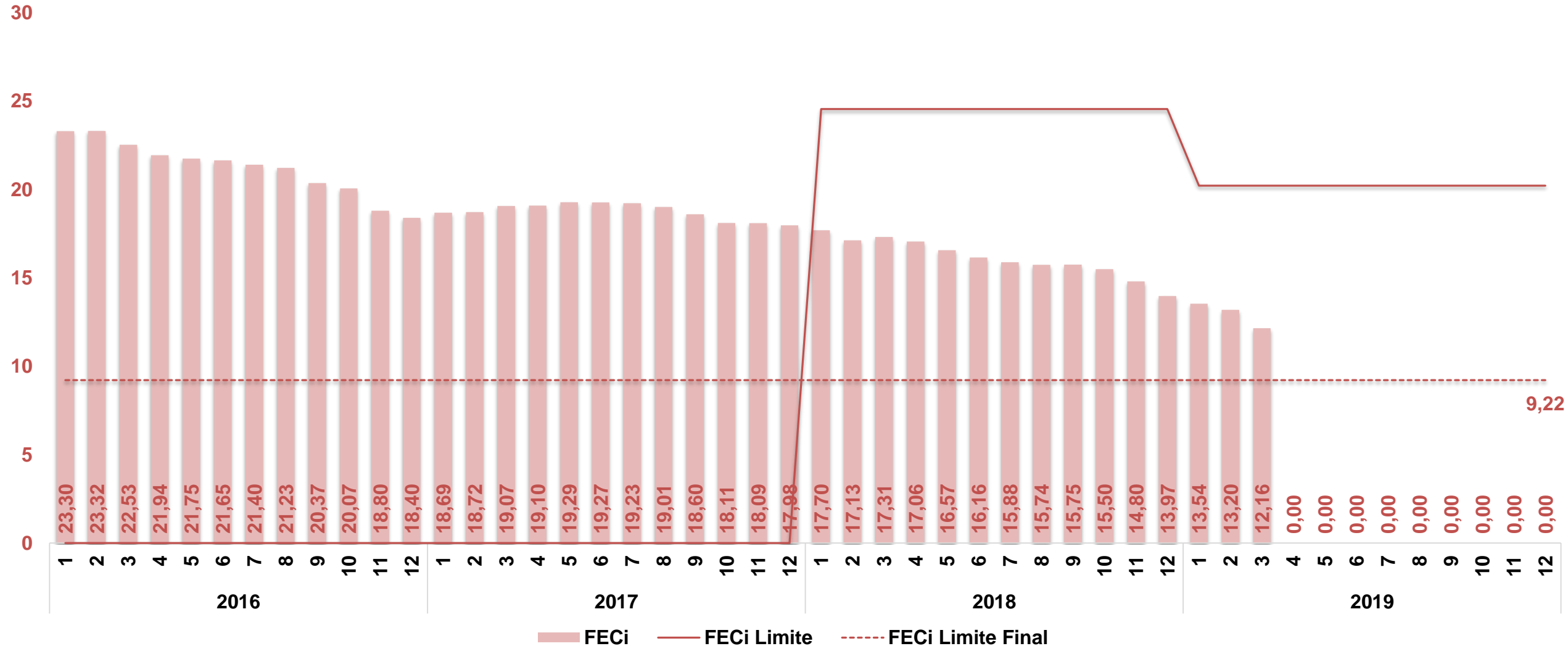
# INDICADORES DEC E FEC ANUAIS



# MÉDIA MÓVEL DO DECI - LIMITE DO CONTRATO



# MÉDIA MÓVEL DO FECi - LIMITE DO CONTRATO



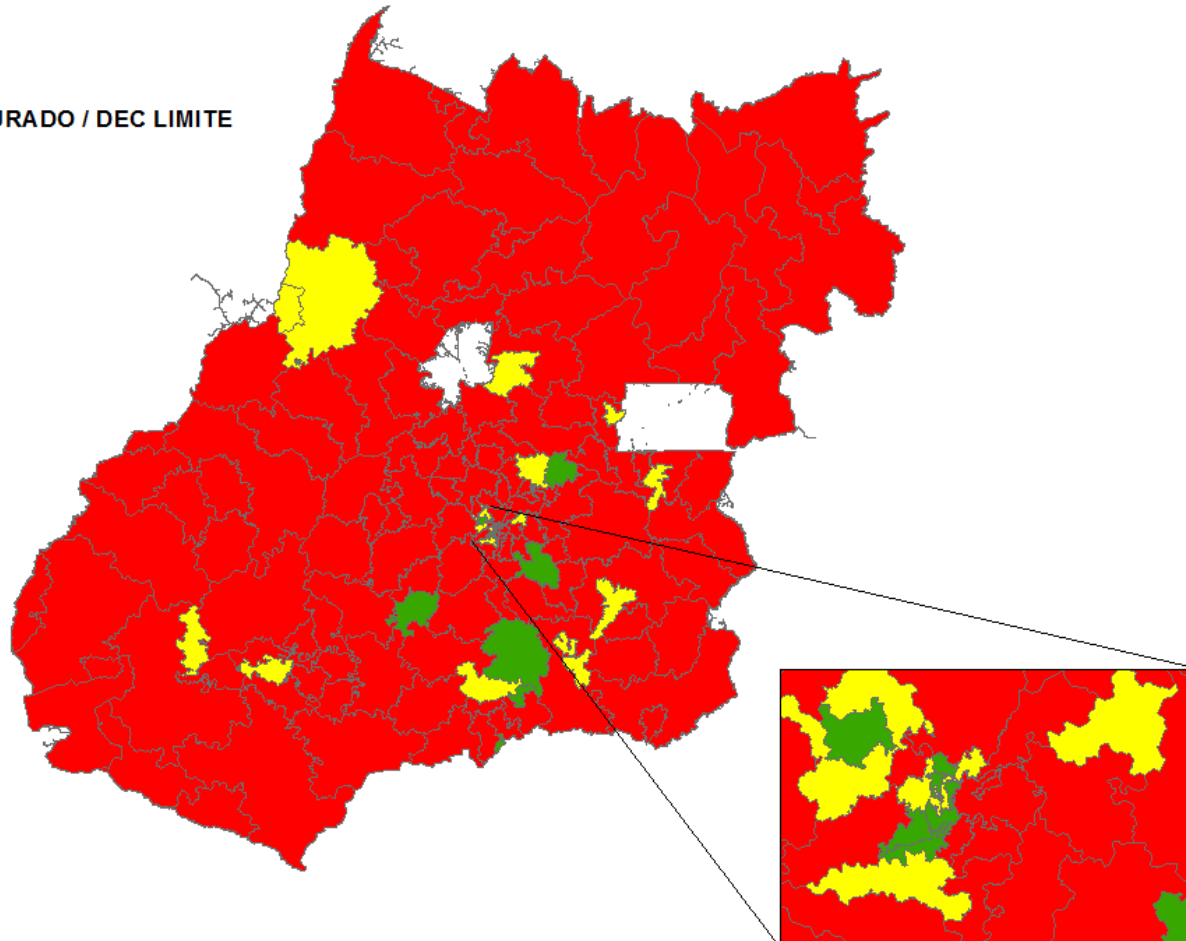
# QUALIDADE DOS CONJUNTOS - DEC

## Análise Duração de Interrupções - ENEL-GO 2018

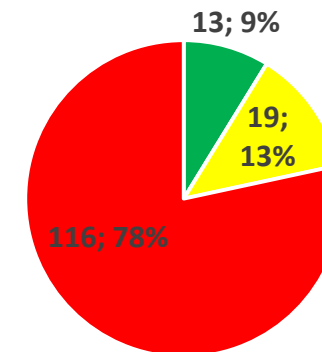
### Legenda

ENEL-GO DEC APURADO / DEC LIMITE

- 0% - 100%
- 100% - 140%
- Acima de 140%



### DEC Apurado / DEC Limite



- Até 100%
- Maior que 100% e Até 140%
- Maior que 140%

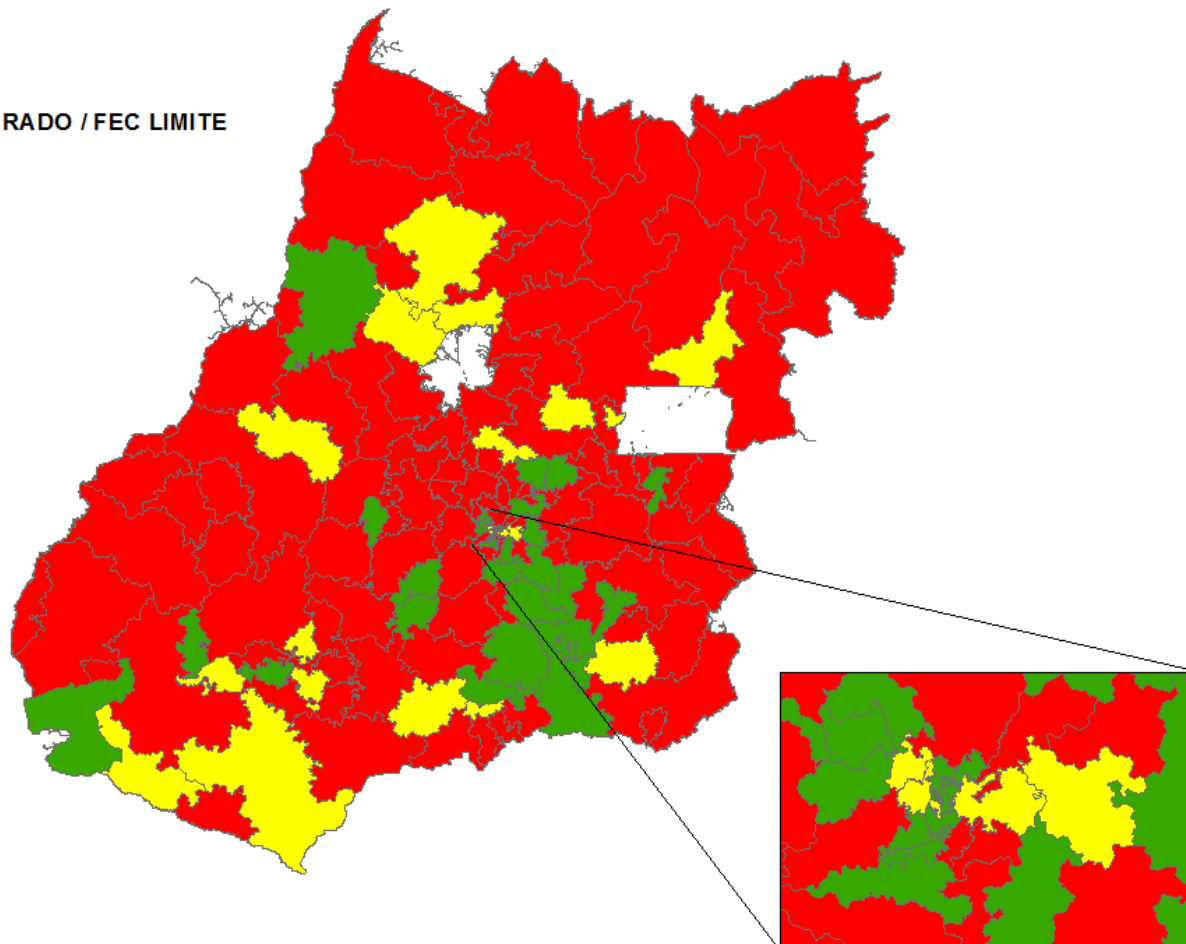
# QUALIDADE DOS CONJUNTOS - FEC

## Análise da Quantidade de Interrupções - ENEL-GO 2018

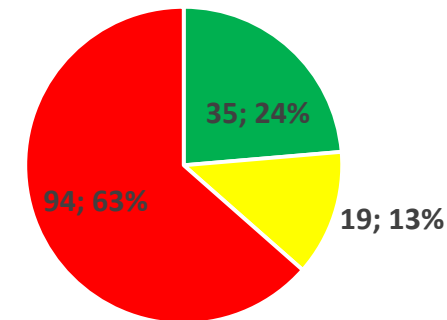
### Legenda

ENEL-GO FEC APURADO / FEC LIMITE

- 0% - 100%
- 100% - 122%
- Acima de 122%



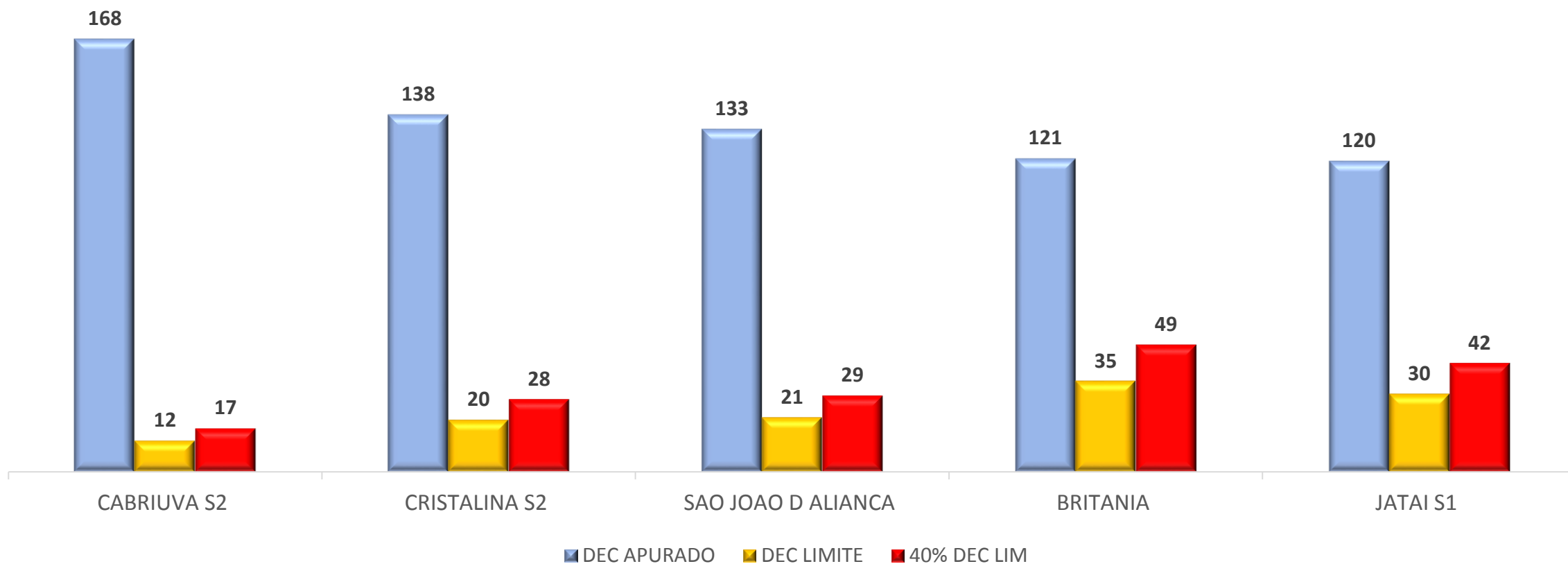
### FEC Apurado / FEC Limite



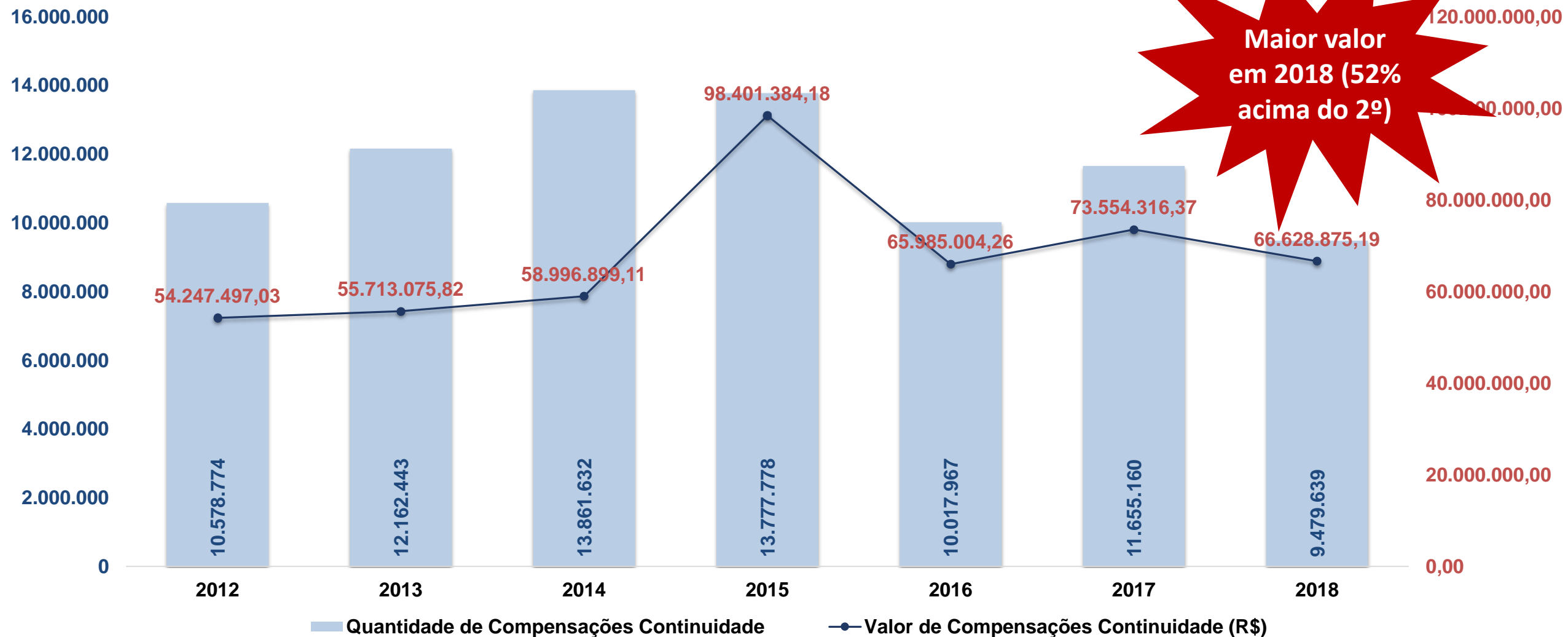
- Até 100%
- Maior que 100% e Até 122%
- Maior que 122%



# DEC DOS CINCO PIORES CONJUNTOS - 2018



# COMPENSAÇÕES REALIZADAS AOS CONSUMIDORES



# RANKING DE QUALIDADE DAS MAIORES DISTRIBUIDORA

( > 400mil consumidores )

Posição	Distribuidora	DGC
1	ESS	0,65
2	CPFL JAGUARI	0,67
3	EMT	0,69
3	CEMAR	0,69
5	EMG	0,71
5	EPB	0,71
7	CELPA	0,73
7	CPFL-PAULISTA	0,73
7	EMS	0,73
10	COSERN	0,74
11	EDP ES	0,75
12	ETO	0,76
13	CPFL-PIRATININGA	0,77
13	CELPE	0,77
15	ELEKTRO	0,78

Posição	Distribuidora	DGC
16	ESE	0,82
16	CEMIG	0,82
16	ENEL CE	0,82
19	LIGHT	0,83
20	CELESC	0,85
21	CEB	0,86
22	EDP SP	0,87
23	COELBA	0,88
23	COPEL	0,88
25	ENEL SP	0,89
26	RGE	0,96
27	RGE SUL	1,07
28	ENEL RJ	1,18
29	CEEE	1,19
<b>30</b>	<b>ENEL GO</b>	<b>1,65</b>

Última ou  
penúltima  
posição desde  
2012

## RESTRIÇÃO DE PROVENTOS

- **Limitação de distribuição de dividendos (acima do limite legal)**

- 2 anos consecutivos ou 3 anos alternadamente nos últimos 5 anos;
- Somente em 2022 caso esteja dentro do limite.



5 empresas  
nessa situação

Ano	DEC Apurado Anual (horas)	FEC Apurado Anual (interrupções)	DEC Limite Anual (horas)	FEC Limite Anual (interrupções)
2016	29,55	18,90	14,94	12,84
2017	32,29	19,20	14,01	11,51
2018	26,61	15,03	13,69	11,03



*QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO - ATENDIMENTO*

## SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

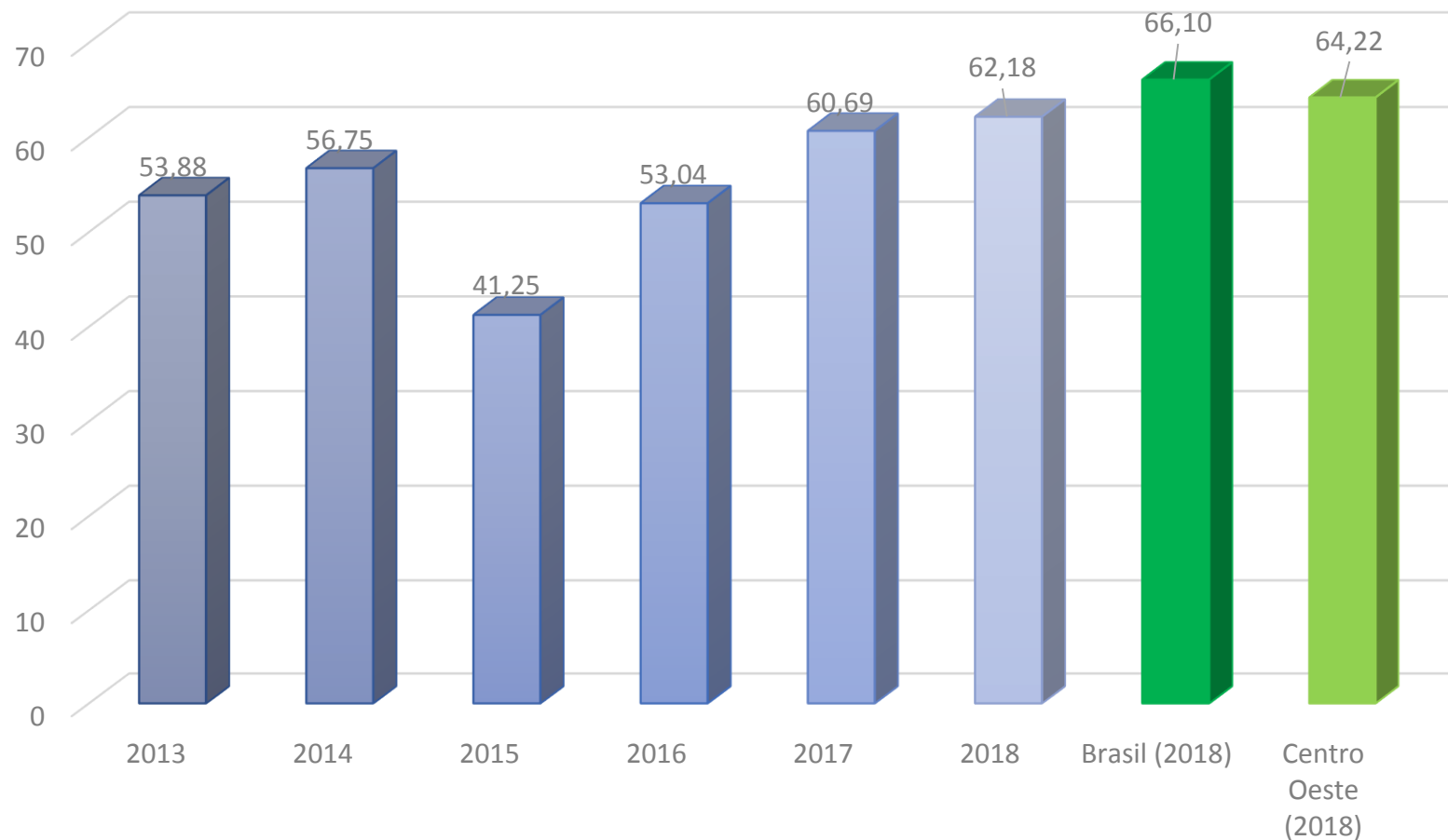
Em **2018**, foram entrevistados **450** consumidores residenciais da Enel Goiás para avaliarem a qualidade do serviço da empresa.



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

# SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

Iasc Enel Goiás



	Posição Geral Enel GO	Total de Concessionárias
2013	56º	63
2014	56º	63
2015	61º	63
2016	57º	63
2017	34º	58
2018	43º	54

# SERVIÇOS COMERCIAIS

Percentual de descumprimento de prazo – últimos 12 meses

Serviços comerciais*	Percentual realizado fora do prazo
Conclusão das obras na rede tensão secundária	55,98 %
Conclusão das obras de até 1 km na rede de tensão primária	55,98 %
Elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado	50,36 %
Comissionamento das obras	42,34 %
Prestar informação sobre os atendimentos comerciais	39,42 %
Novo comissionamento quando de reprovação	22,89 %
Conclusão das obras não abrangidas nos incisos I e II do art.34	20,27 %
Solução de reclamação, caso geral	19,24 %
Religação, suspensão indevida	16,79 %
Efetuar o ressarcimento de danos	12,26 %
Solução de reclamação, com visita técnica	11,53 %
Aferição dos medidores / equipamentos de medição	9,09 %
Vistoria - área rural	7,01 %

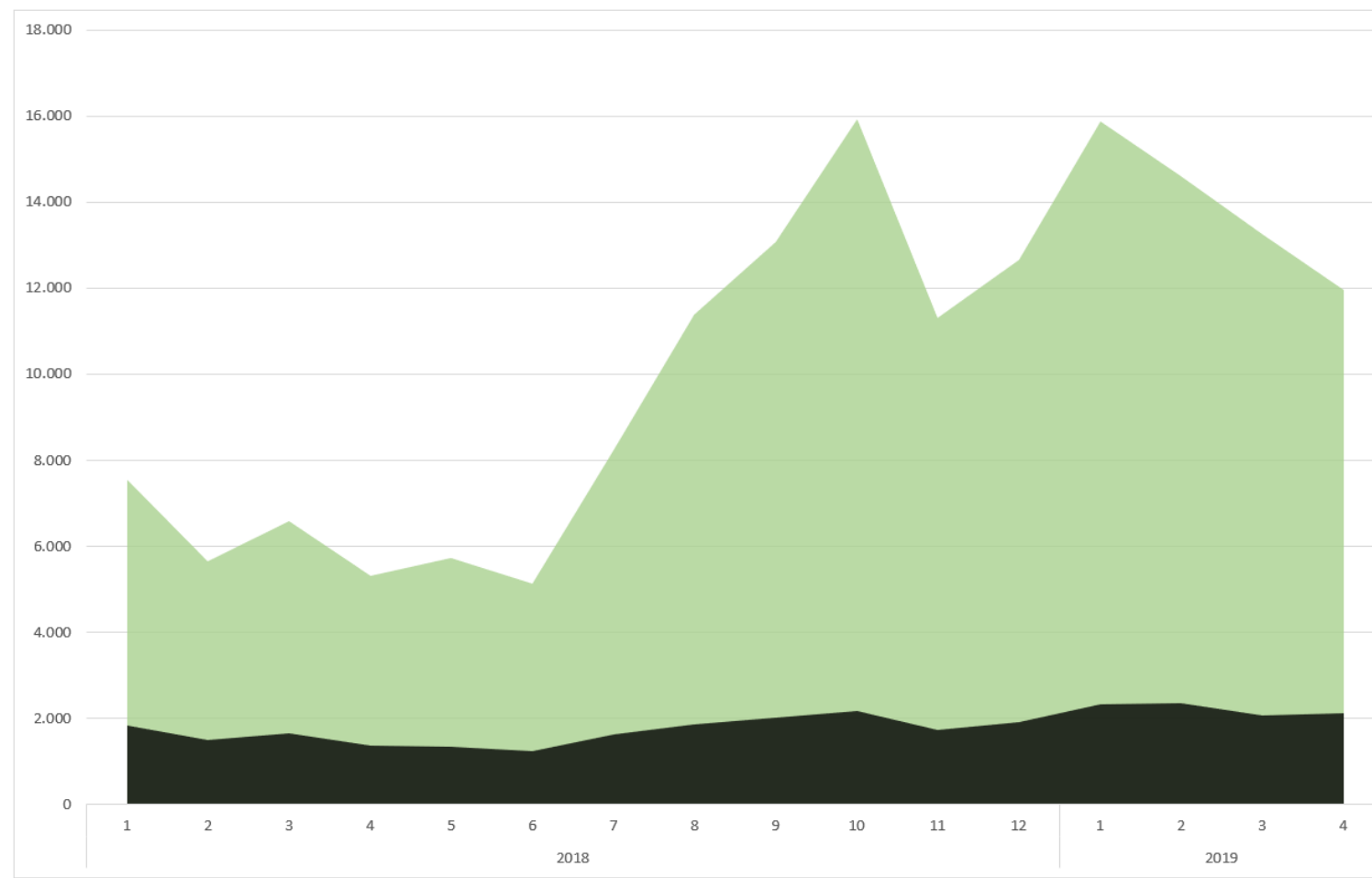
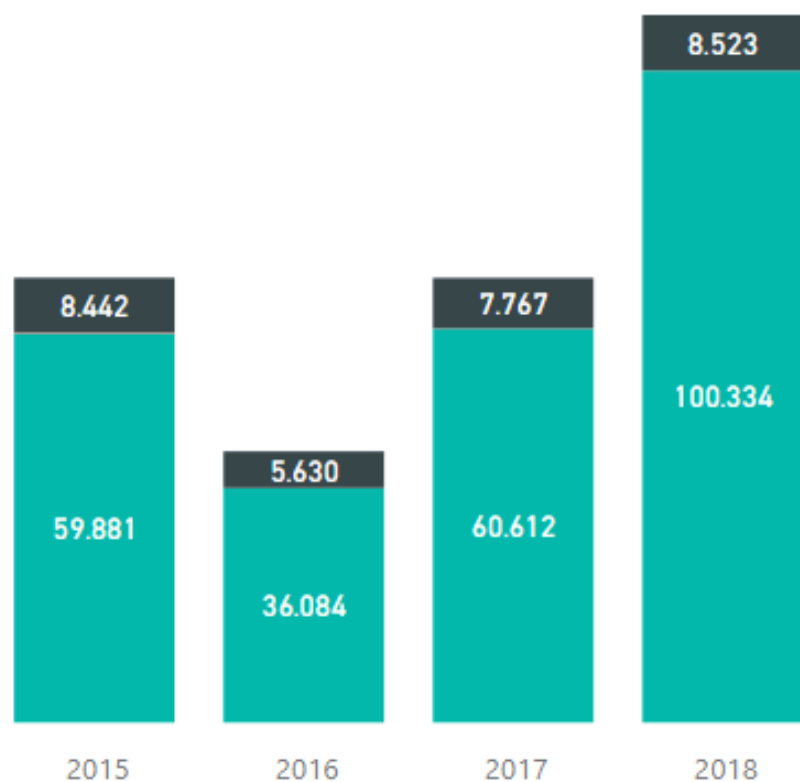
\* serviços com percentuais de descumprimento de prazos superiores a 5%.



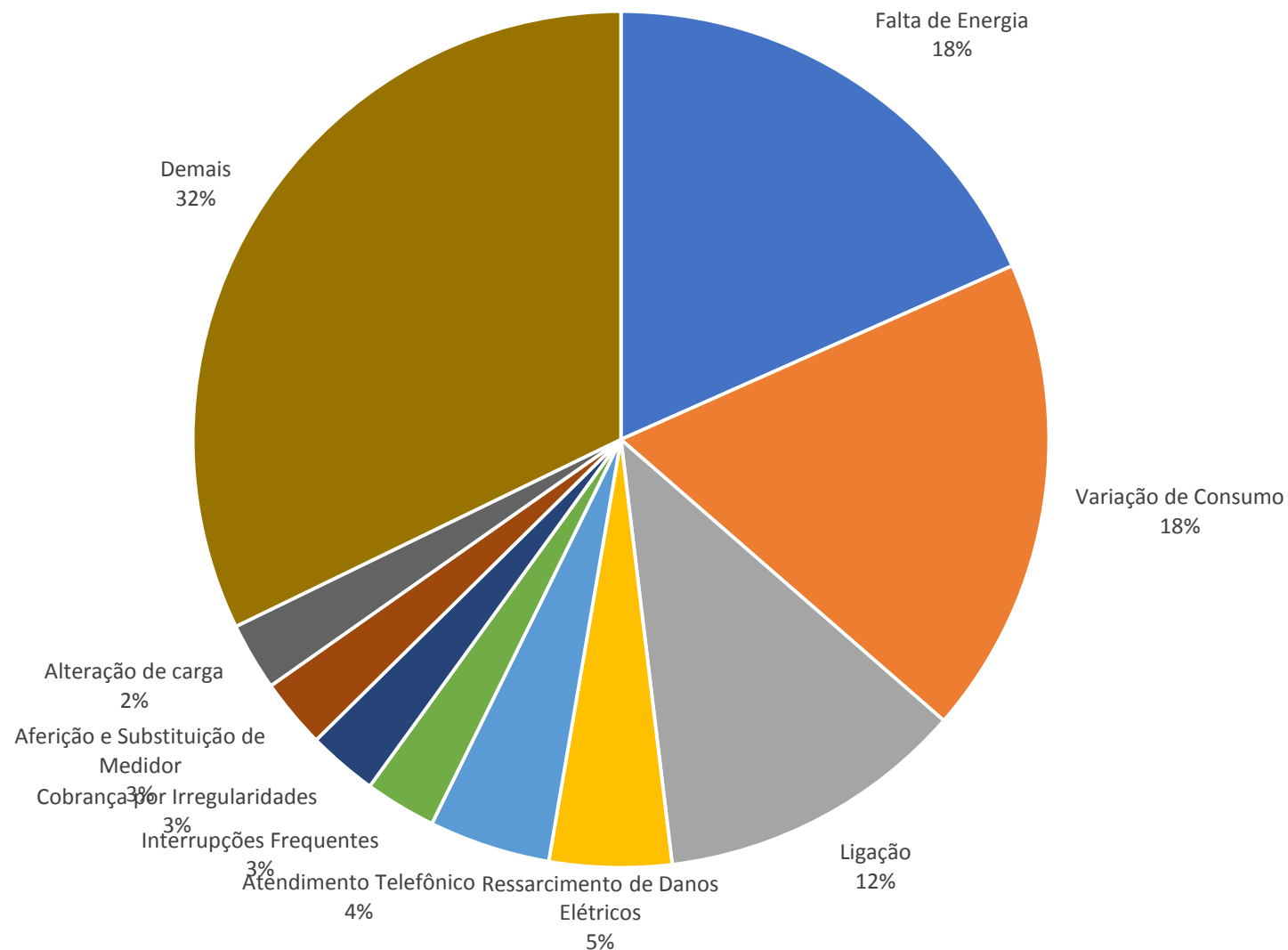
# CONTATOS DOS CONSUMIDORES - ANEEL

- Aumento de 64% nos contatos em período equivalente
- Aumento de 19% nas reclamações em período equivalente

Tipo ● Informação ● Outros ● Reclamações



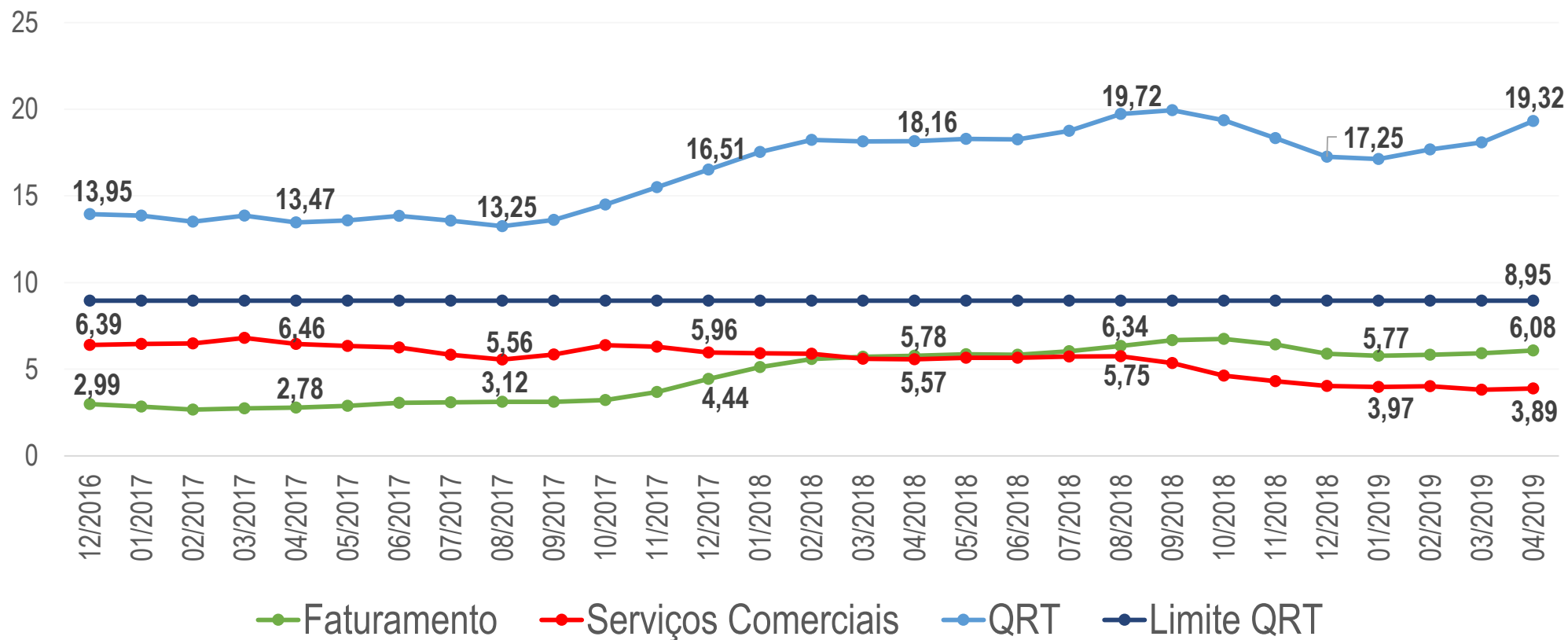
# RECLAMAÇÕES 2018 - ANEEL



Tipologia	Qtde
Falta de Energia	1.816
Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	1.258
Ligação	580
Qualidade do Serviço (Interrupções Frequentes)	462
Devolução de Valores por Antecipação de Obras	414
Multa por Atraso/Auto Religação	347
Suspensão Indevida do Fornecimento	345
Religação Normal	341
Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	295
Cobrança por Irregularidades	248
Ressarcimento de Danos Elétricos	247
Extensão de Rede	216
Apresentação e Entrega da Fatura	193
Faturamento por Média	191
Religação de Urgência	167
Atendimento Telefônico da Concessionária	162
Cobrança Indevida	155
Aferição e Substituição de Medidor	117
Conexão de Microgeração	106
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	75
<b>Total</b>	<b>8.523</b>

# INDICADORES DE RECLAMAÇÕES

QRT - Enel Goiás



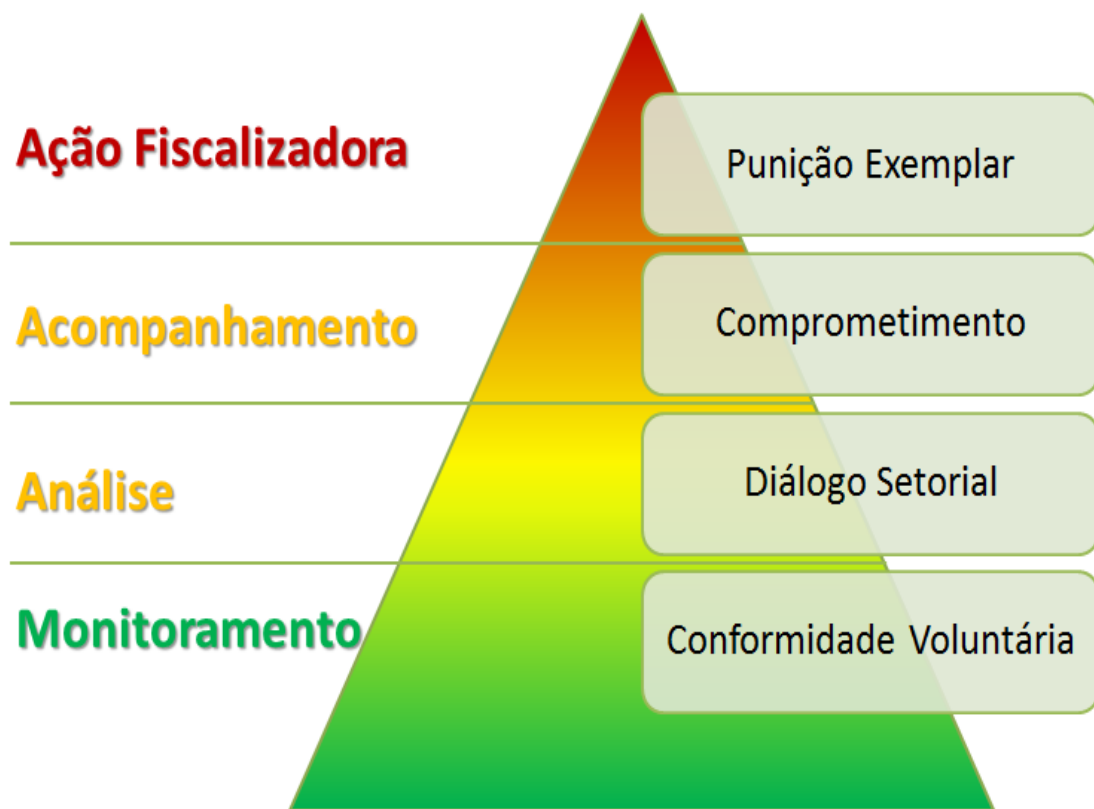
- QRT – Limite: 8,95  
✓ Aumento de 12% na última avaliação
- QR – Faturamento - Lim.: 2,41  
✓ Aumento de 3,2% na última avaliação
- QR - Serv. Comer. - Lim.: 3,63  
✓ Redução de 3,4% na última avaliação

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



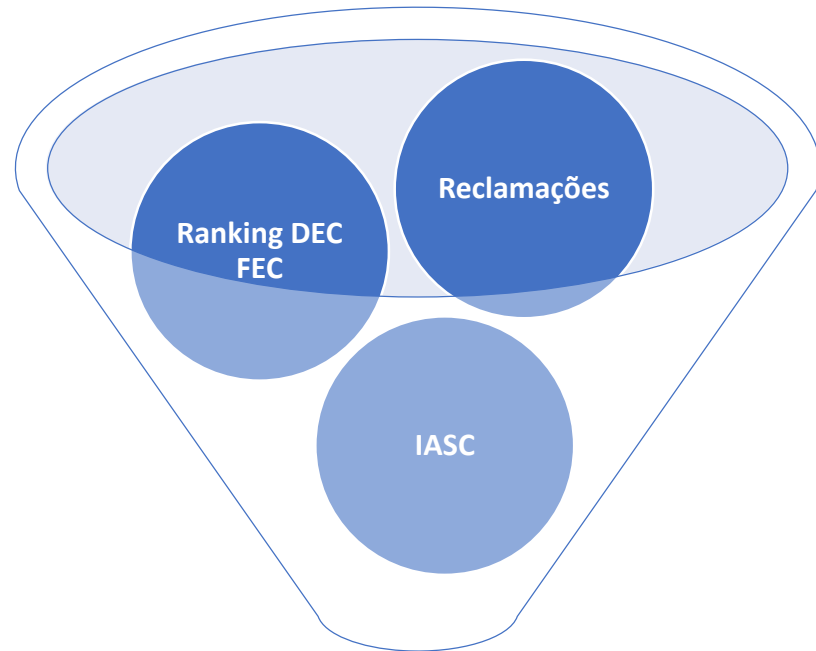
*FISCALIZAÇÃO*

# 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

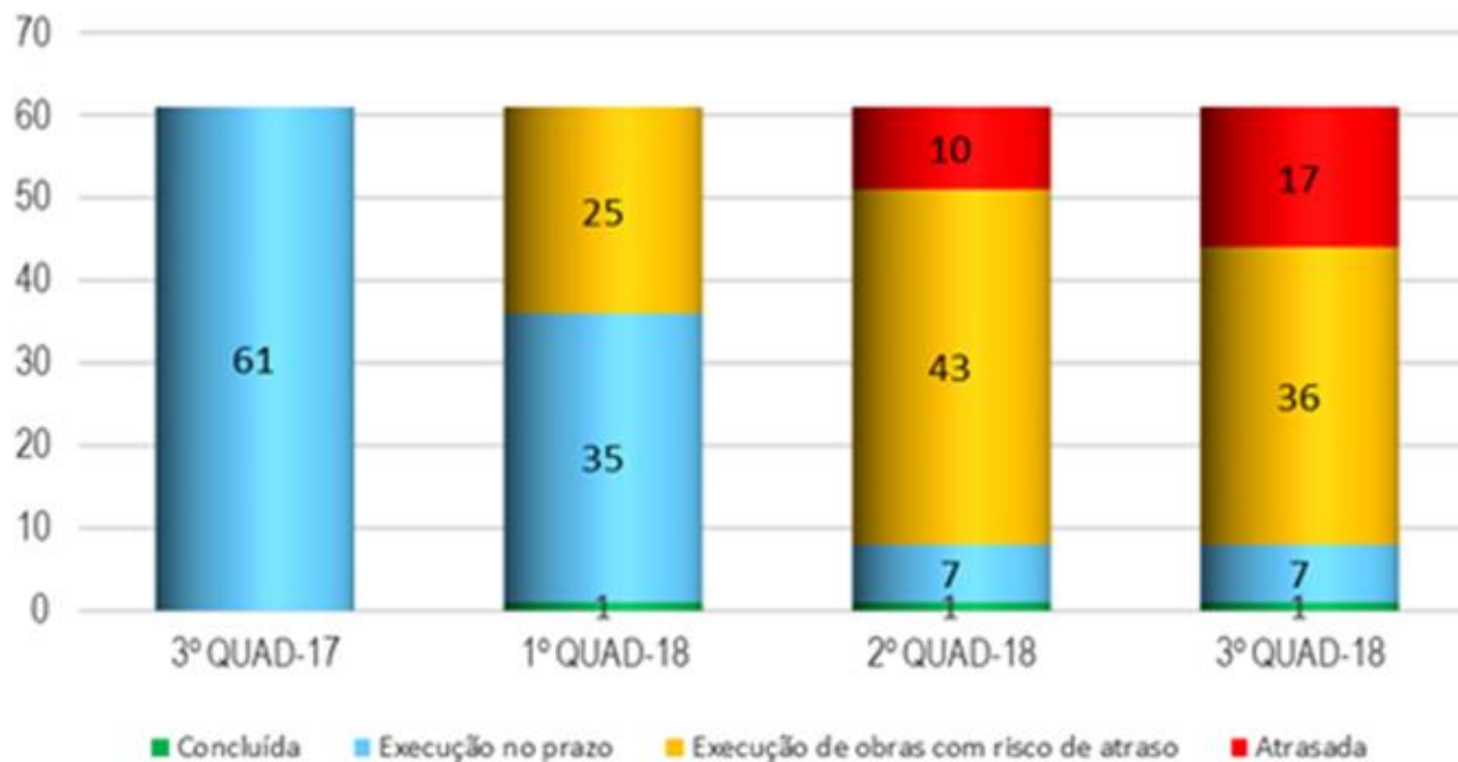


16 distribuidoras selecionadas

- ENEL-RJ; BANDEIRANTE; CEEE-D
- CELESC-DIS; CELPA; CEMIG
- COCEL; COELBA
- ENEL-GO**
- CPFL PIRATININGA E SUL PAULISTA
- ENEL-SP; EMT; ETO
- LIGHT; RGE SUL

# EVOLUÇÃO DAS AÇÕES DO PLANO DE RESULTADOS

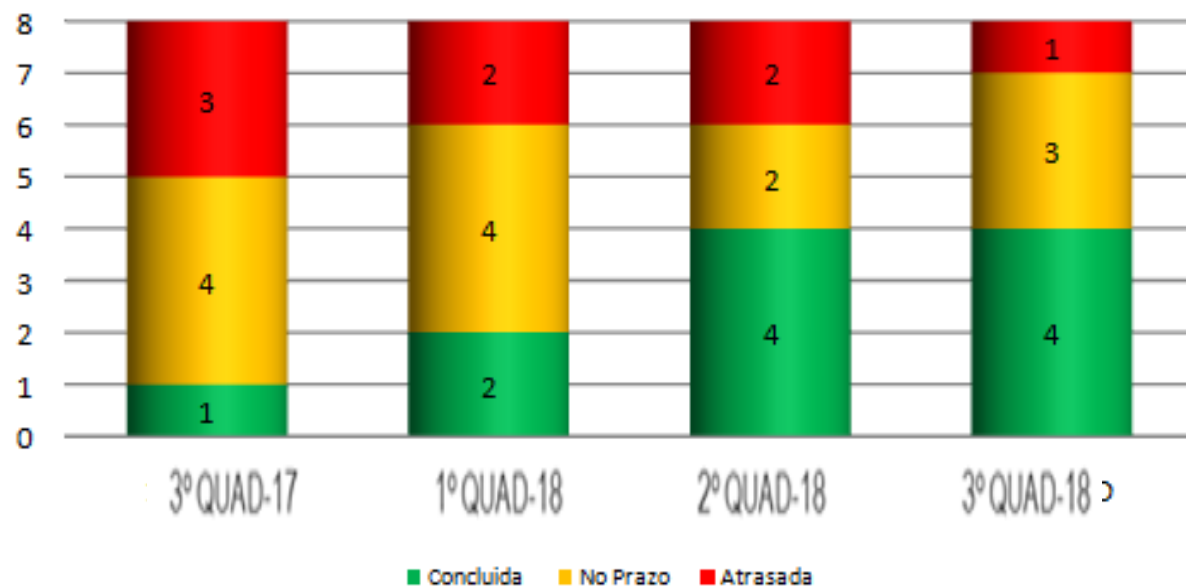
PDD - Execução física 2017 - 2018



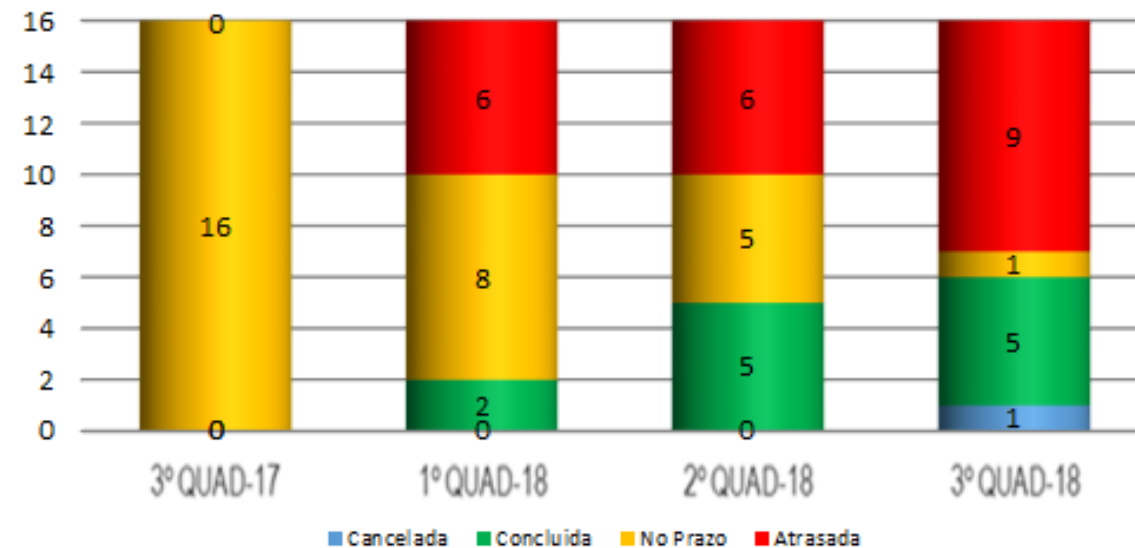
Obras concluídas: LT Cristalina – Luziânia 138 kV.

# EVOLUÇÃO DAS AÇÕES DO PLANO DE RESULTADOS

## Plano de Manutenção - Execução física 2017/2018



## Plano de Qualidade - Execução Física



\*Obras Atrasadas: Inspeções visuais e termográficas em circuitos de média tensão.



## PLANO EMERGENCIAL – ENEL GO – Início março/2019

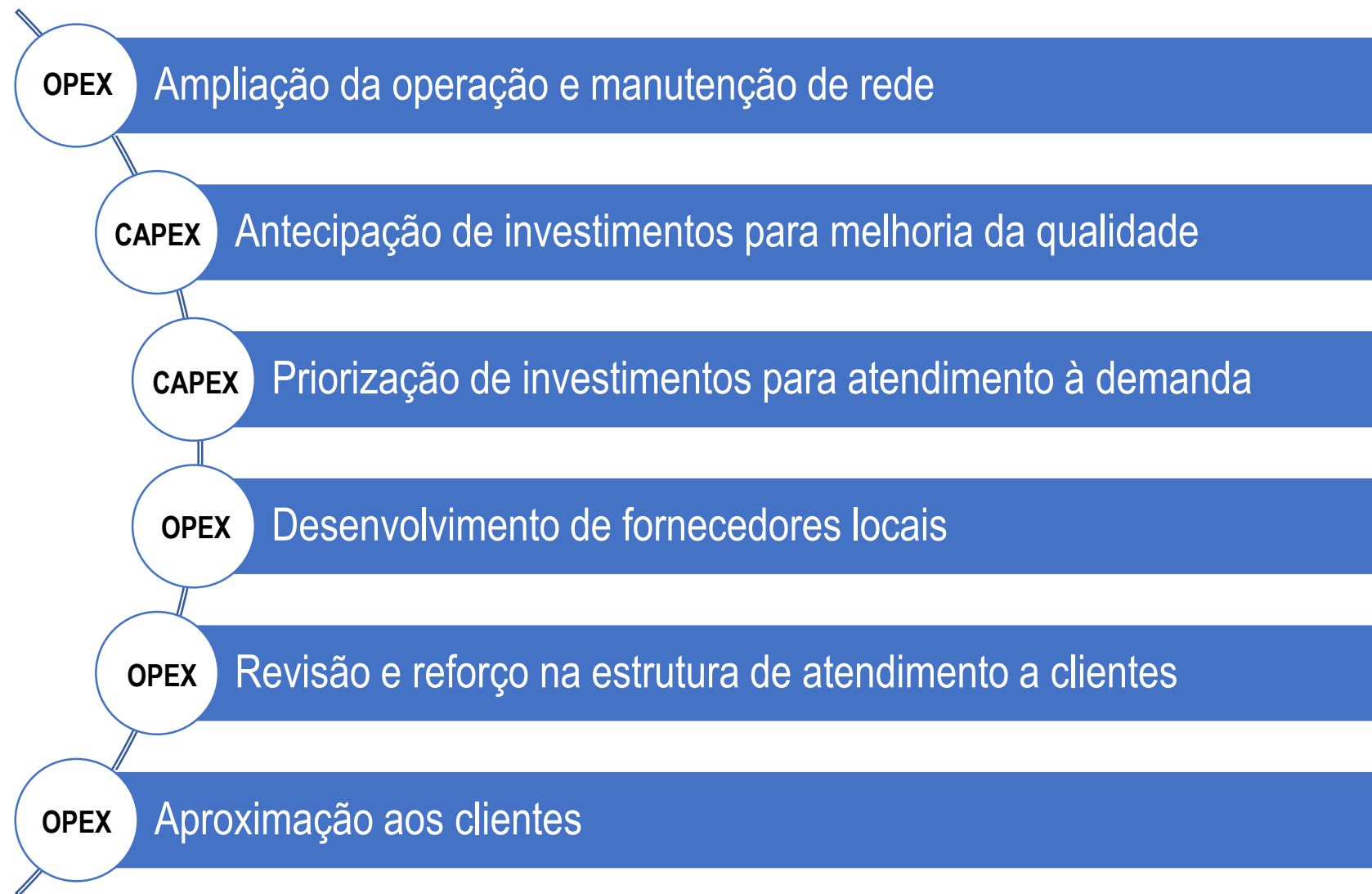
RESULTADOS NO  
CURTO PRAZO



ANTECIPAÇÃO DE  
INVESTIMENTOS



MELHORIA IMEDIATA  
DO SERVIÇO  
PRESTADO



## FISCALIZAÇÕES REALIZADAS DESDE 2013

### 21 ações fiscalizadoras - multas R\$ 42,8 milhões;

- ⑩ Técnica
- ⑩ Comercial;
- ⑩ Teletendimento;
- ⑩ Apuração de Indicadores;
- ⑩ Conformidade de Nível de Tensão;
- ⑩ Subclasse Residencial Baixa Renda; e
- ⑩ Universalização.

### Na gestão ENEL – multas R\$ 5,9 milhões

- ⑩ Uma ação em 2017 - Indicadores Comerciais;
- ⑩ Uma ação em 2018 - Técnica

### Novas ações de Fiscalização a serem concluídas em 2019

- ⑩ Escopo Técnico
- ⑩ Escopo Atendimento Comercial



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

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

CEP: 70830-110

TELEFONE GERAL: 061 2192 8620

OUIDORIA SETORIAL:167

**RODRIGO LIMP NASCIMENTO**

**DIRETOR**

*Brasília, 21 de maio de 2019*

