

Avaliação da Prestação do Serviço da Enel RJ e a Prorrogação da Concessão

Audiência Pública –
Comissão de Minas e Energia
10/06/2025



Contexto

Avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Enel RJ e a pretensa prorrogação da concessão, conforme o Decreto nº 12.068/2024:

1. Indicador de Continuidade (DEC) – Estratificação
2. Ineficácia dos Planos de Contingência
3. Mobilização e Estrutura das Equipes (TMAE)
4. Satisfação do Consumidor (IASC)
5. Transparência e Comunicações com Consumidores
6. Investimentos Realizados e Planejados
7. Impacto sócio econômico pela ineficiência da prestação do serviço essencial de distribuição de energia elétrica (ICMS, Saúde Pública etc)

Indicador de Continuidade | DEC Estratificado.



Painel de Indicadores de Continuidade

ENEL RJ

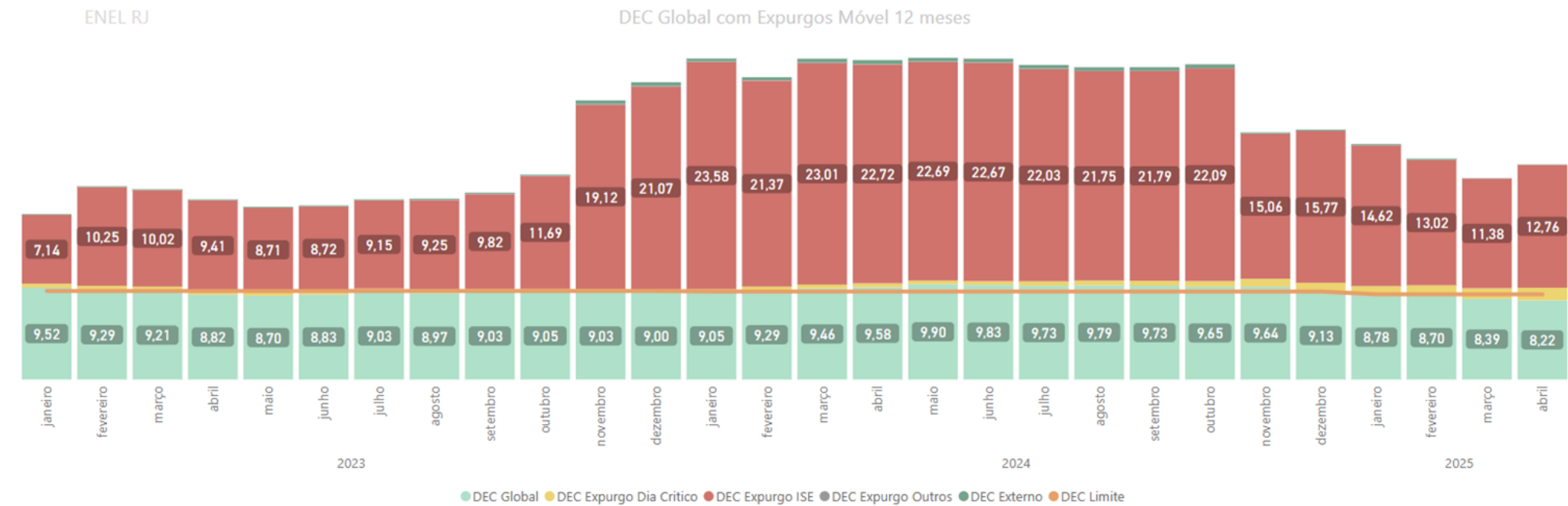
Último

30

Meses

- DEC GLOBAL
- FEC GLOBAL
- DEC INTERNO
- FEC INTERNO
- DEC EXTERNO
- FEC EXTERNO
- DEC EXPURGOS
- FEC EXPURGOS

Voltar Tela Inicial



Desempenho vivenciado pelo cliente.

META ANEEL

Desempenho considerado no contrato de concessão.



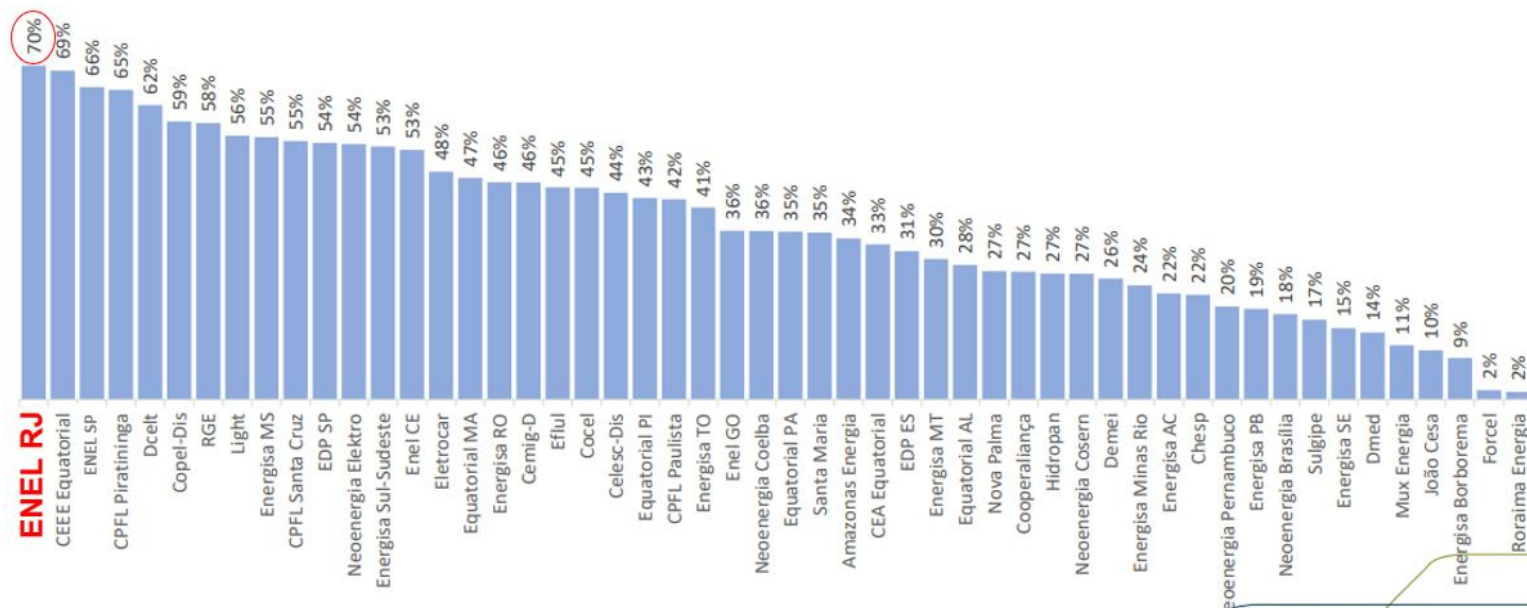
AS “METAS SÃO ALCANÇADAS” FRUTO DE APLICAÇÃO MASSIVA DE EXPURGOS, PRICIPALMENTE REFERENTE A REGRA DE INTERRUPTÕES EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA (ISE).

Atualizado em: 06/06/2025 08:03:17

Volume de Expurgos da ENEL RJ Comparado as Demais Concessionárias.

- **Apuração dos indicadores de continuidade DEC e FEC dentro dos limites regulatórios fixados, mas com expurgos substanciais.**
- **Indicadores sem expurgos não capturam a experiência diária dos consumidores que enfrentam quedas de energia prolongadas e frequentes.**
- **Enel RJ está entre as concessionárias que mais expurgaram eventos em 2023 e 2024.**

%DEC Expurgado/ DEC Interno Total 2023

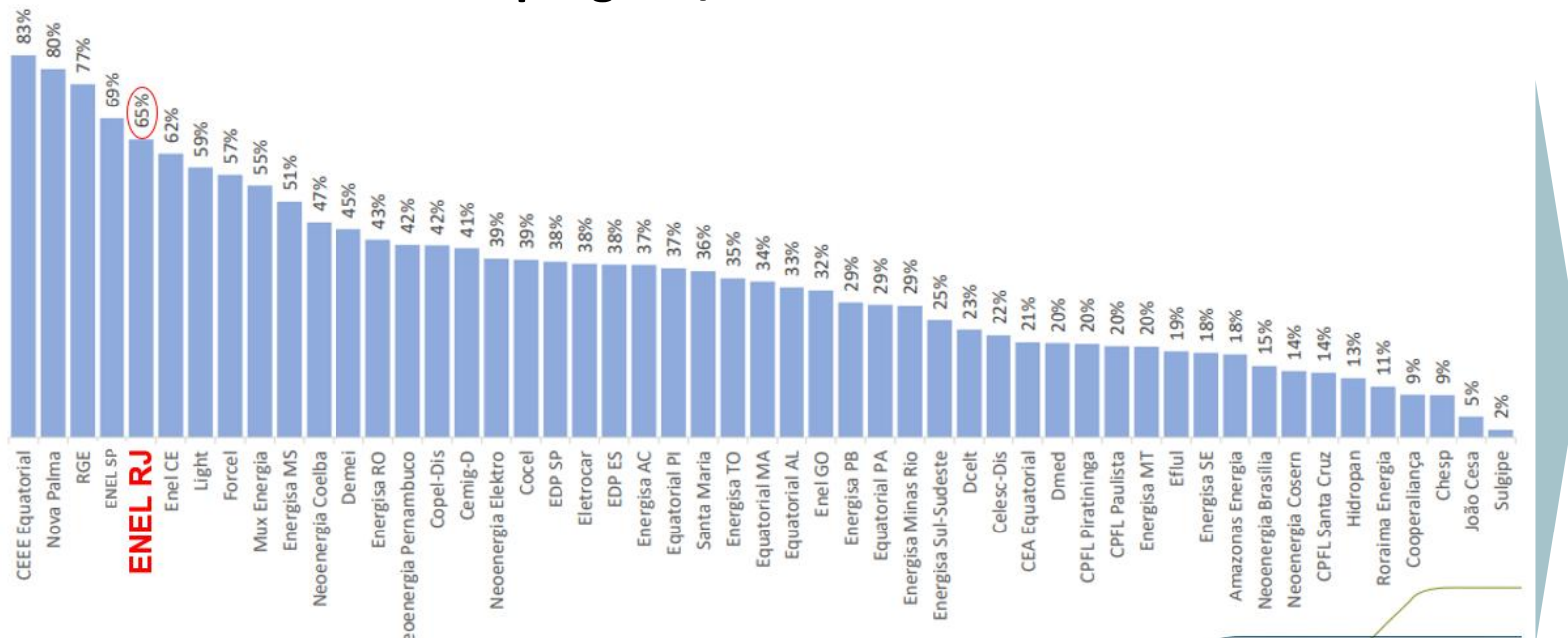


1. O que deveria ser atípico na ENEL RJ, virou típico.
2. Utilização questionável das regras de atipicidade (ISE e Dia Crítico).
3. O artifício do expurgo tem sido utilizado em larga escala para atingir as metas do contrato de concessão.
4. A prática do expurgo é amplamente utilizado pelo Grupo ENEL.

Em 2024 os volumes expurgados continuam elevados, mesmo sem eventos climáticos significativos...

- Discrepância entre indicadores regulatórios e a realidade vivenciada pelos consumidores.
- Percepção de qualidade distorcida pela quantidade e relevância de eventos expurgados
- Resultados sugerem uma prática de expurgo. As bases legais e regulatórias para esses expurgos estão sendo respeitadas?

%DEC Expurgado/ DEC Interno Total 2024



1. Níveis de expurgo da ENEL RJ comparáveis as concessionárias do Rio Grande do Sul, que passou por uma das maiores catástrofes climáticas do país.
2. Em consulta aos dados do INMET, não há no Estado do Rio de Janeiro nenhum evento climático significativo que justifique os expurgos realizados pela ENEL RJ.

Histórico de Penalidades e Falhas Críticas na Prestação de Serviço Essencial

- Entre 2022 e 2024, a Enel RJ foi alvo de pesadas multas que superam R\$ 70 milhões, além de dezenas de milhares de processos judiciais, principalmente por lentidão no restabelecimento de energia e péssima qualidade dos serviços.

FISCALIZAÇÃO

ANEEL mantém multa de R\$ 54 milhões à Enel Rio por interrupções no fornecimento de energia em novembro de 2023

Penalidade foi aplicada por demora no restabelecimento de energia

Publicado em 23/10/2024 15h46

Compartilhe: [f](#) [X](#) [in](#) [v](#) [e](#)

Senacon multa Enel/RJ em R\$ 13 milhões por interrupção de serviço público essencial

Decisão reflete o compromisso do Ministério da Justiça e Segurança Pública em proteger os direitos dos consumidores e promover a prestação de serviços de qualidade no setor de energia elétrica

Publicado em 14/06/2024 15h37 | Atualizado em 14/06/2024 16h11

Compartilhe: [f](#) [X](#) [in](#) [v](#) [e](#)

DISTRIBUIÇÃO

Aneel mantém multa de R\$ 17 mi da Enel RJ

Penalidade foi aplicada por descumprimento dos indicadores de qualidade DEC e FEC



Sueli Montenegro, da Agência CanalEnergia, de Brasília

06 DE FEVEREIRO DE 2024, ÀS 15h55 | TEMPO DE LEITURA:



1. A ANEEL tem recorrido frequentemente das multas aplicadas, logo posterga o pagamento das mesmas.
2. Embora haja a fiscalização, ela não é suficiente. É vital o fortalecimento e ampliação das agências estaduais.
3. A ANEEL sofre de constantes cortes do orçamento e perda dos recursos da TFSEE realizados pelo Tesouro Nacional dificultando a ampla atuação da agência federal.

Se a qualidade da prestação do serviço é questionável, a situação econômica e financeira também é preocupante....



TRANSPORTE ENERGIA CIDADES NA TRANSIÇÃO MINERAÇÃO

12 DE NOVEMBRO DE 2024 - 8:00 AM

ANEEL: diretor Mosna deve recomendar aportes de mais de R\$ 7 bilhões à Light, Enel RJ e Neoenergia Brasília



“Contratos de concessão

Notas técnicas emitidas pelas superintendências da ANEEL em 29 e 31 de outubro concluíram que as regras estão incluídas nos contratos de concessão e, portanto, não podem ser alteradas, devendo ser efetuados os aportes. Tal determinação também faz parte da [REN \(Resolução Normativa\) 948/2021](#), concluem as áreas técnicas. Leia [aqui](#) e [aqui](#) as NTs (notas técnicas) mais recentes sobre o assunto.

Assim, a Light teria que receber dos seus controladores cerca de R\$ 4 bilhões, mais do que o dobro do valor de mercado atual da distribuidora, de R\$ 1,83 bilhão, conforme cotação das ações no pregão da última sexta-feira (8). **Na Enel Rio deveriam ser aportados aproximadamente R\$ 2 bilhões.** E na Neoenergia Brasília, cerca de R\$ 1 bilhão.

Caso o endividamento supere os limites por dois anos seguidos, a empresa fica sujeita a processo de intervenção e possível recomendação de caducidade pela reguladora. Esse é o caso da Light, que teve o Lajida negativo em 2022 e, embora tenha sido positivo em 2023, ainda teve um endividamento muito superior. ”

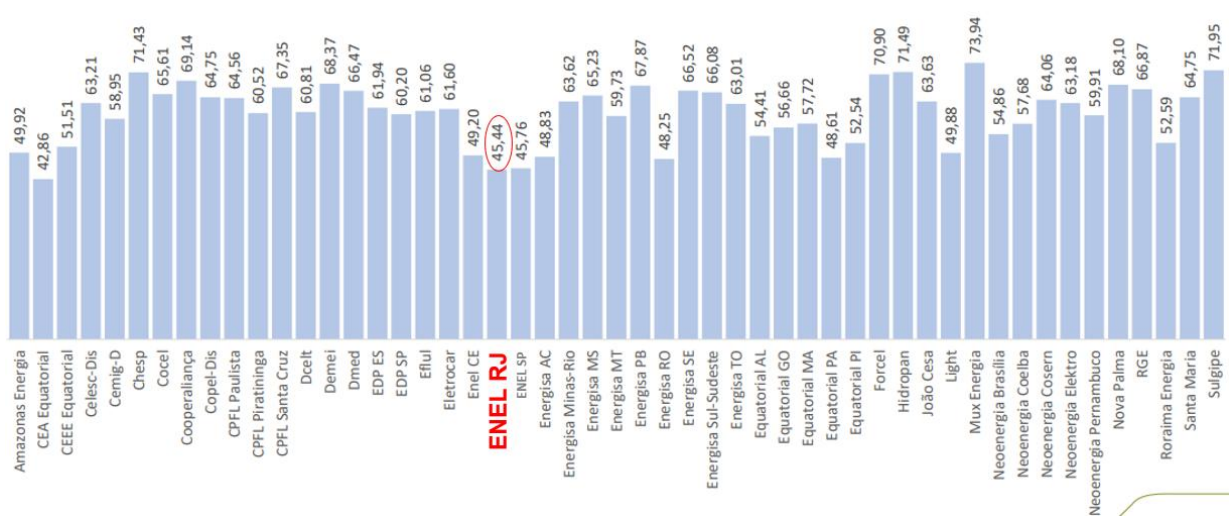
Enquanto isso o consumidor pede socorro através das pesquisas de Satisfação do Consumidor (IASC) realizada pela ANEEL

- A Enel RJ está posicionada entre as piores no Índice de Satisfação do Consumidor (IASC), refletindo diretamente a baixa qualidade do serviço percebida pela população.

IASC 2023



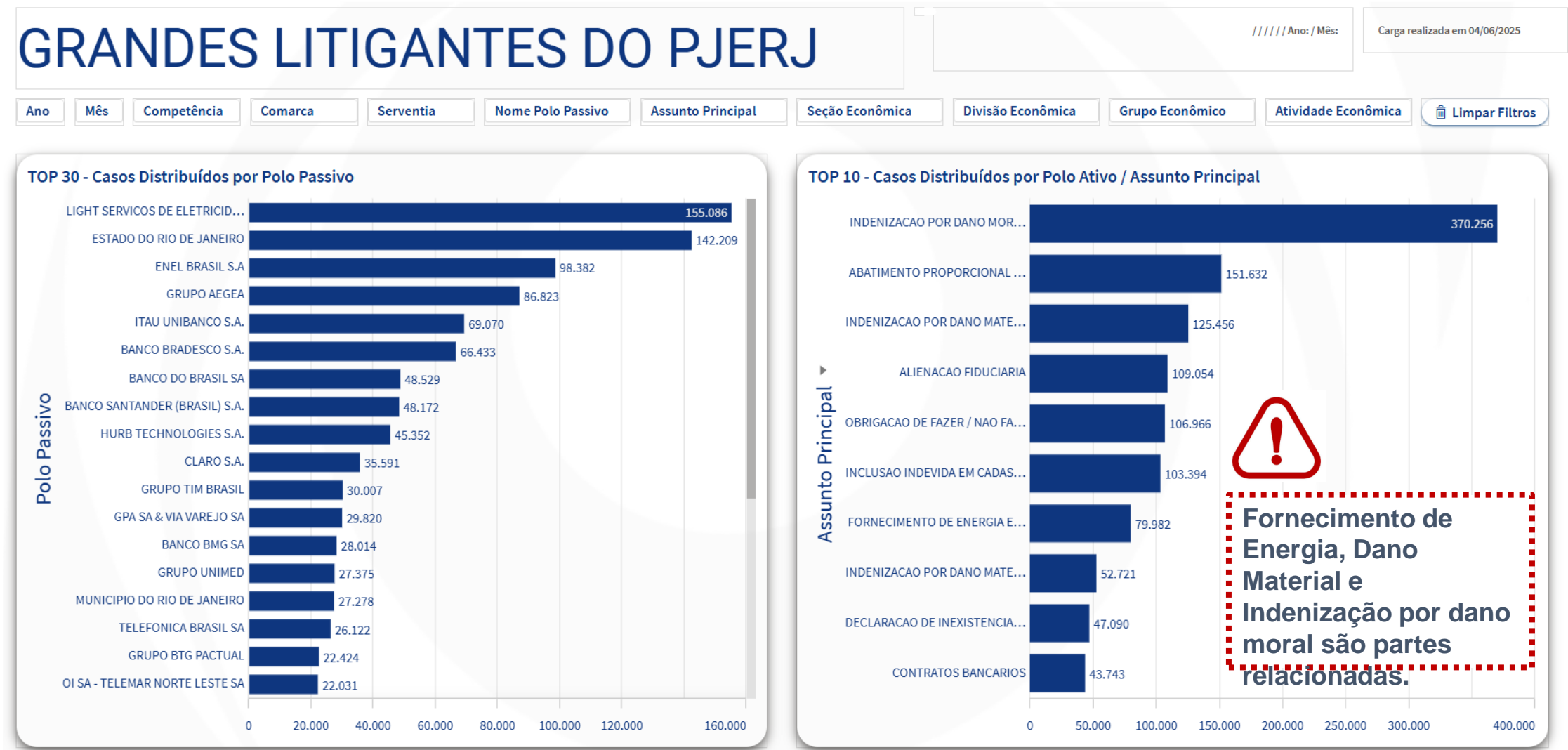
IASC 2024



O discurso da ENEL RJ é de que a qualidade melhora... E os consumidores dizem ao contrário. O desempenho em 2024 piorou 4,2 p.p. A ANEEL preconiza que a nota mínima necessária é 70.

Infelizmente os consumidores da ENEL RJ não podem expurgar dos seus negócios e vidas os prejuízos causados pela ENEL RJ....

Principais Litigantes 23-25 | TJRJ

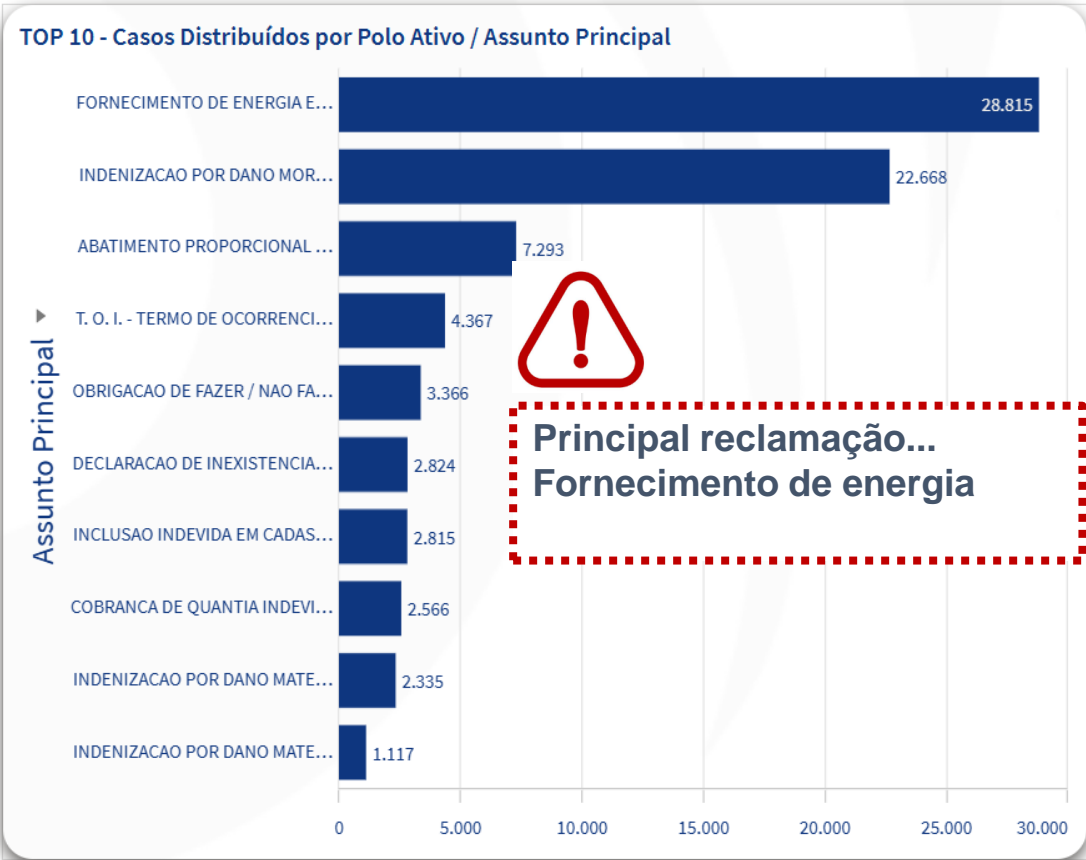
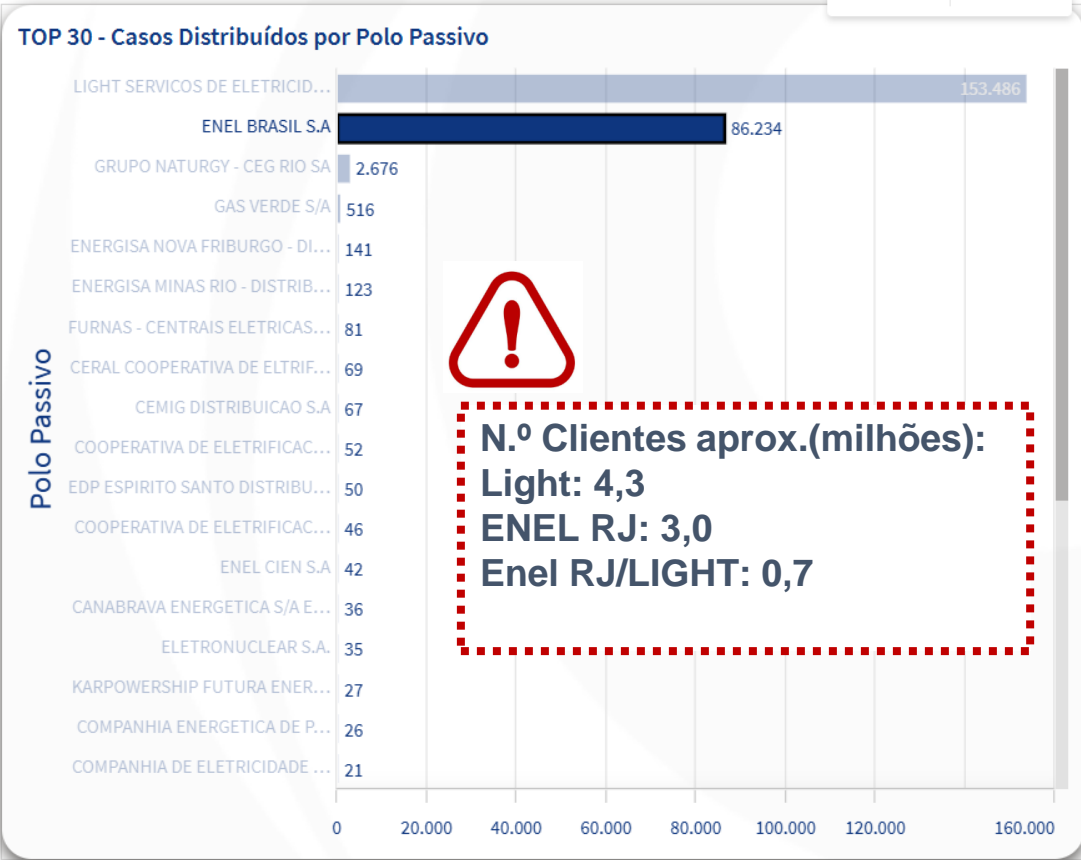


A ENEL RJ é a segunda maior litigante no estado do RJ (23-25).
A principal reclamação... :Fornecimento de energia.

GRANDES LITIGANTES DO PJERJ

//// ELETRICIDADE E GÁS // Ano: / Mes: Carga realizada em 04/06/2025

Ano Mês Competência Comarca Serventia Nome Polo Passivo Assunto Principal Seção Econômica Divisão Econômica Grupo Econômico Atividade Econômica [Limpar Filtros](#)



O desempenho da ENEL RJ no mês novembro de 2023, foi um dos piores da série histórica... O consumidor ficou em média mais de 8 horas sem energia.



Painel de Indicadores de Continuidade

ENEL RJ

▼

01/01/2023

29/04/2025

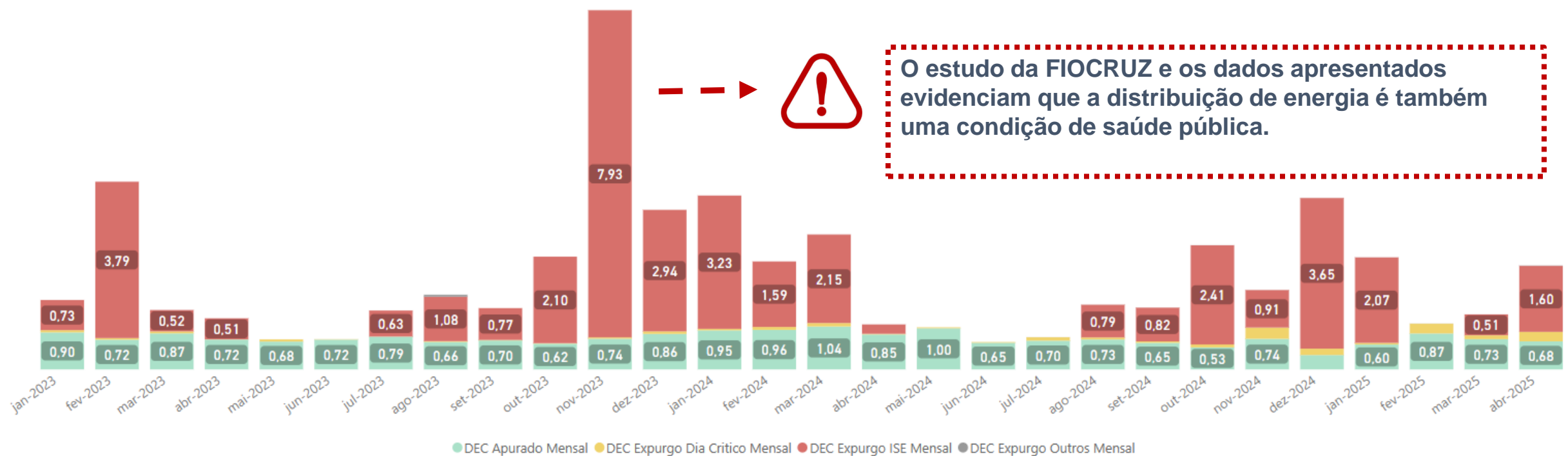
DEC MENSAL

FEC MENSAL

Voltar Tela Inicial

ENEL RJ

DEC Mensal com Expurgos



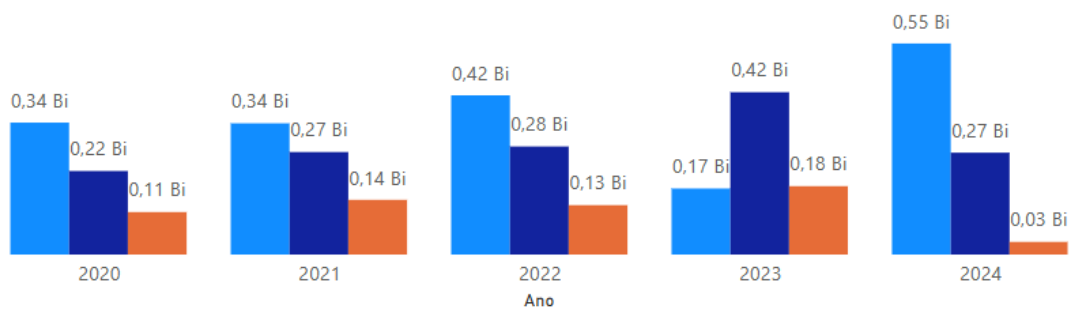
Investimentos e Melhorias – Onde estão os resultados?

Promessas vs. Realidade: A Enel sempre menciona investimentos substantivos, mas não há evidências claras de melhoria na qualidade do serviço percebidas pelos consumidores; pelo contrário, a situação parece piorar.



PDD - Plano de Desenvolvimento da Distribuição

Descr_TipoObra ● Expansão ● Melhoria ● Renovação



Tipo de Obra	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Renovação	110.925.569,60	142.898.707,50	128.981.154,93	178.534.982,10	33.059.308,31	594.399.722,44
Melhoria	218.214.068,20	267.648.047,00	282.140.173,20	423.892.716,46	265.970.760,84	1.457.865.765,70
Expansão	344.479.011,85	342.600.502,00	415.736.547,93	172.446.573,74	551.067.454,92	1.826.330.090,44
Total	673.618.649,65	753.147.256,50	826.857.876,06	774.874.272,30	850.097.524,07	3.878.595.578,58

Subtipo de Obra	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Planejamento Setorial	32.042.915,00	23.278.289,00	109.794.827,68	23.580.923,13	222.989.603,14	411.686.557,95
Obra com Participação Financeira	13.682.970,50	6.109.328,00				19.792.298,50
Total	45.725.885,50	29.387.617,00	109.794.827,68	23.580.923,13	222.989.603,14	431.478.856,45

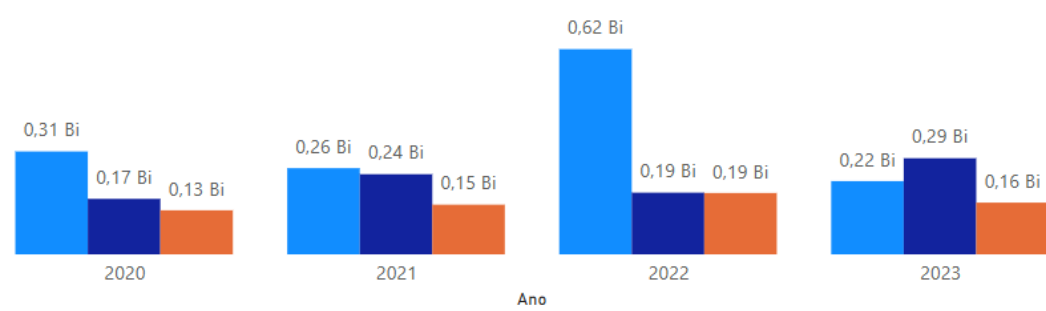
PLANEJADO

*As informações aqui apresentadas foram encaminhadas pelas distribuidoras e podem, eventualmente, ser revisadas.



PDD - Plano de Desenvolvimento da Distribuição

Descr_TipoObra ● Expansão ● Melhoria ● Renovação



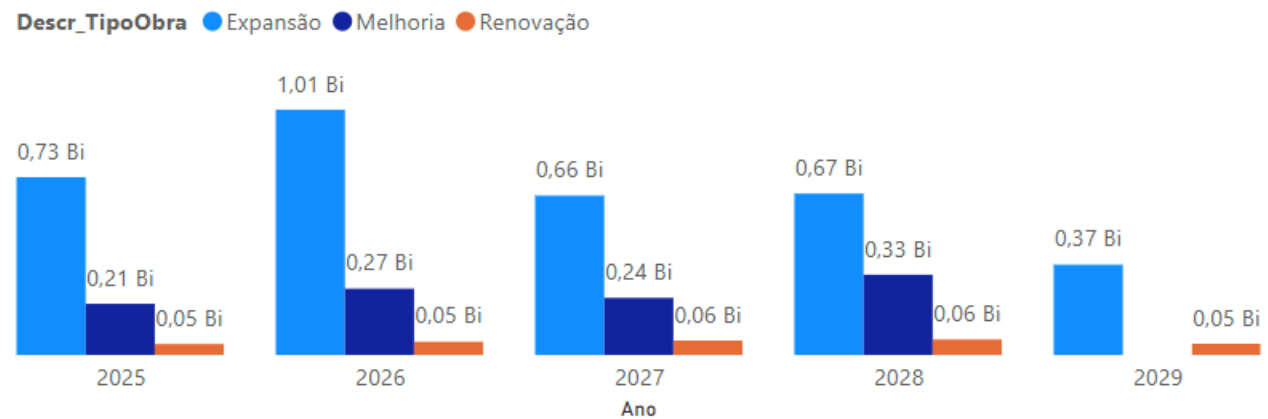
Tipo de Obra	2020	2021	2022	2023	Total
Expansão	312.304.720,75	261.558.262,56	622.770.792,19	222.323.697,76	1.418.957.473,26
Melhoria	168.405.139,83	243.213.211,92	187.254.681,14	291.737.048,06	890.610.080,95
Renovação	133.687.446,21	150.804.497,66	186.262.688,64	157.008.270,17	627.762.902,68
Total	614.397.306,79	655.575.972,14	996.288.161,97	671.069.015,99	2.937.330.456,89

Subtipo de Obra	2020	2021	2022	2023	Total
Obra com Participação Financeira	8.575.726,25	4.209.641,65			12.785.367,90
Planejamento Setorial	31.804.800,00	49.710.722,63	239.732.138,38	33.842.888,41	355.090.549,42
Total	40.380.526,25	53.920.364,28	239.732.138,38	33.842.888,41	367.875.917,32

REALIZADO


*As informações aqui apresentadas foram encaminhadas pelas distribuidoras e podem, eventualmente, ser revisadas.

Importante destacar que a ANEEL ainda não registrou no Plano de Desenvolvimento da Distribuição o Plano da ENEL RJ para 2025 e 2027



Tipo de Obra	2025	2026	2027	2028	2029	Total
Renovação	45.299.235,43	54.695.064,50	59.578.971,00	64.276.697,69	46.485.317,19	270.335.285,81
Melhoria	211.332.892,60	274.062.533,37	236.180.408,07	331.446.879,26		1.053.022.713,30
Expansão	734.732.810,68	1.013.525.035,55	658.666.445,84	667.116.838,37	373.278.141,29	3.447.319.271,73
Total	991.364.938,71	1.342.282.633,42	954.425.824,91	1.062.840.415,32	419.763.458,48	4.770.677.270,84

Subtipo de Obra	2025	2026	2027	2028	2029	Total
Planejamento Setorial	348.167.245,48	486.211.298,21	190.649.711,75	191.789.291,29	210.955.015,19	1.427.772.561,92
Total	348.167.245,48	486.211.298,21	190.649.711,75	191.789.291,29	210.955.015,19	1.427.772.561,92

- 
1. Falta de informação, compromisso ou planejamento?

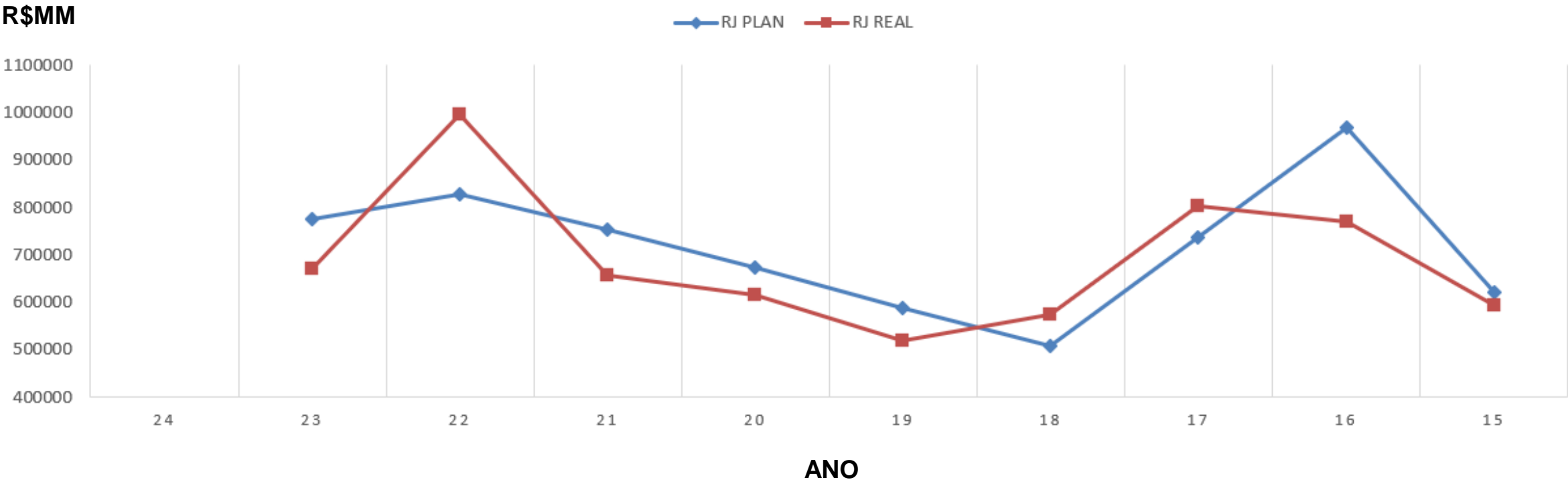
2. Na Revisão Tarifária de 2023 a QRR (Quota de Reintegração Regulatória) foi estabelecida pela ANEEL no valor de R\$ 668MM.

3. O conceito estabelece que qualquer investimento inferior a QRR, não gera melhoria efetiva dos indicadores de continuidade e qualidade.

Investimentos Planejado x Realizado – Série Histórica PDD



1. Houve redução dos investimentos na ENEL RJ em 2018 e 2019. O ano de 2018 a ANEL BRASIL adquire a ELETROPAULO.
2. Nos anos de 2015 até 2023 a ENEL RJ descumpriu o planejamento em 6 dos 9 anos da série história.
3. O valor máximo investido pela ENEL RJ em um ano foi de R\$ 996 MM



Investimentos e Melhorias – ENEL RJ

O que é necessário: Um plano de investimentos que efetivamente se traduza em melhorias concretas, como a redução dos índices de DEC e FEC em áreas específicas, a modernização da infraestrutura, e a melhoria da resiliência da rede contra eventos climáticos extremos.

Irão descumprir mais uma vez o planejamento?



ENEL | ENEL RIO DE JANEIRO >

enel
BRASIL

PARA VOCÊ NEGÓCIOS E GOVERNO INVESTIDORES INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE A ENEL HISTÓRIAS

HOME / MÍDIA / PRESS / ENEL DISTRIBUIÇÃO RIO VAI INVESTIR R\$ 6,1 BILHÕES PARA MODERNIZAR A REDE ATÉ 2027

Enel Distribuição Rio vai investir R\$ 6,1 bilhões para modernizar a rede até 2027

Published on segunda-feira, 17 fevereiro 2025

- O plano de investimento prevê volumes que nunca foram realizados na ENEL RJ.
- Irá requerer aumento massivo da força de trabalho (próprios + terceiros).
- Compra de materiais e equipamentos que não estão na prateleira dos fornecedores.
- Após os investimentos que serão repassados as tarifas, quais resultados firmes serão entregues a população?

Comparativo com as outras concessionárias CAPEX REALIZADO /QRR



(Fls. 14 da 23ª Edição do Relatório de Indicadores de Sustentabilidade Econômico-Financeira das Distribuidoras)



III – TABELA 6 - INDICADOR 3. INVESTIMENTOS U4/5A DE 2019 OU 2020 A 2023: CAPEX REALIZADO / QRR – R\$ Milhões – 2023 Nominal, demais IPCA a dez/2023

N	Empresa	Ciclo RTP - Anos	Capex	QRR	(Capex / QRR) -1
1	Amazonas	5	901	456	97,7%
2	Celesc-Dis	5	4.052	1.703	137,9%
3	Cemig-D	5	11.940	5.391	121,5%
4	Copel-Dis	5	8.559	2.512	240,7%
5	CPFL Jaguarí	5	1.145	300	282,3%
6	CPFL Paulista	5	7.219	2.980	142,3%
7	CPFL Pirat.	4	1.807	856	111,2%
8	EDP ES	3	2.183	709	207,7%
9	EDP SP	4	2.696	1.030	161,8%
10	Enel CE	4	4.904	1.759	178,8%
11	Enel RJ	5	5.059	2.836	78,4%
12	Enel SP	4	5.733	3.608	58,9%
13	Energisa AC	5	2.973	187	1489,1%
14	Energisa MR	5	1.313	236	457,5%
15	Energisa MS	4	4.174	811	414,6%
16	Energisa MT	4	5.639	1.376	309,8%
17	Energisa PB	4	2.273	543	318,8%
18	Energisa RO	5	8.888	431	1964,2%
19	Energisa SE	4	1.351	315	328,6%
20	Energisa SS	5	2.076	320	549,6%
21	Energisa TO	4	2.446	360	579,8%
22	EQTL AL	5	1.803	563	220,2%
23	EQTL AP	5	1.163	178	552,3%
24	EQTL GO	5	9.510	1.479	542,9%
25	EQTL MA	4	3.179	1.092	191,1%
26	EQTL PA	4	4.563	1.804	153,0%
27	EQTL PI	5	2.796	491	469,2%
28	EQTL RS	5	2.440	884	176,0%
29	Light Sesa	5	5.690	4.073	39,7%
30	Neo Brasília	5	3.016	440	585,1%
31	Neo Coelba	5	11.816	4.127	186,3%
32	Neo Cosern	5	2.220	822	170,1%
33	Neo Elektro	4	3.606	1.506	139,4%
34	Neo Pernamb.	4	3.414	1.617	111,2%
35	RGE Sul	5	7.271	2.537	186,6%
36	Roraima	5	nd	150	nd

N	Empresa	Ciclo RTP - Anos	Capex	QRR	(Capex / QRR) -1
37	Chesp	5	106	16	560,7%
38	Cocel	5	41	15	167,1%
39	Cooperat.	5	105	20	420,8%
40	Dcelt	5	87	9	817,4%
41	Demei	5	28	9	196,5%
42	Dmed	5	114	61	88,4%
43	Eletrocar	5	57	15	273,7%
44	Hidropar	5	37	9	321,0%
45	João Cesa	5	2	1	200,4%
46	Mux Energia	5	11	3	304,4%
47	Nova Palma	5	55	8	565,1%
48	Forcel	5	17	2	607,7%
49	Santa Maria	5	143	63	126,5%
50	Sulgipe	5	287	34	737,2%
51	Urussanga	5	7	4	103,4%
Total			150.916	50.751	197,4%
Privadas			134.684	43.556	209,2%
Estatais			16.232	7.195	125,6%

1. A ENEL RJ foi a terceira que menos investiu no ultimo ciclo tarifário tendo como base a QRR, que seria o investimento mínimo.

Onde estão os resultados?

1. Como os supostos investimentos realizados nos últimos 5 anos se correlacionam com os indicadores de qualidade do serviço? Onde estão os resultados práticos na resiliência da rede ou na redução das interrupções?



- 1. O site da ENEL AMÉRICAS, informa que após os investimentos informados pela ENEL RJ, que irão onerar ainda mais a tarifa dos consumidores, a melhoria do DEC será somente de 1 hora.**
- 2. A Tarifa residencial da ENEL já é a segunda maior do Brasil, que entrega um serviço de péssima qualidade segundo ao dados da ANEEL e a pesquisa de Satisfação IASC.**

O impacto do OPEX no desempenho da ENEL RJ.

CAPEX

OPEX

TMAE – O Tempo Médio de Atendimento as Ocorrências Emergenciais é um indicador importante para verificar se a concessionária tem corretamente o dimensionamento das equipes de emergência. Economias de OPEX nessa atividades construíam gerar tempos elevados do TMAE e do DEC.

TMAE: $TMP + TMD + TME$, onde:

Tempo Médio de Preparação – TMP: valor médio correspondente aos tempos de preparação. O TP é o intervalo compreendido entre o conhecimento da existência de uma ocorrência emergencial e o instante da autorização para o deslocamento da equipe de emergência. Está associado a quantidade de equipes disponíveis para atender a uma ocorrência.

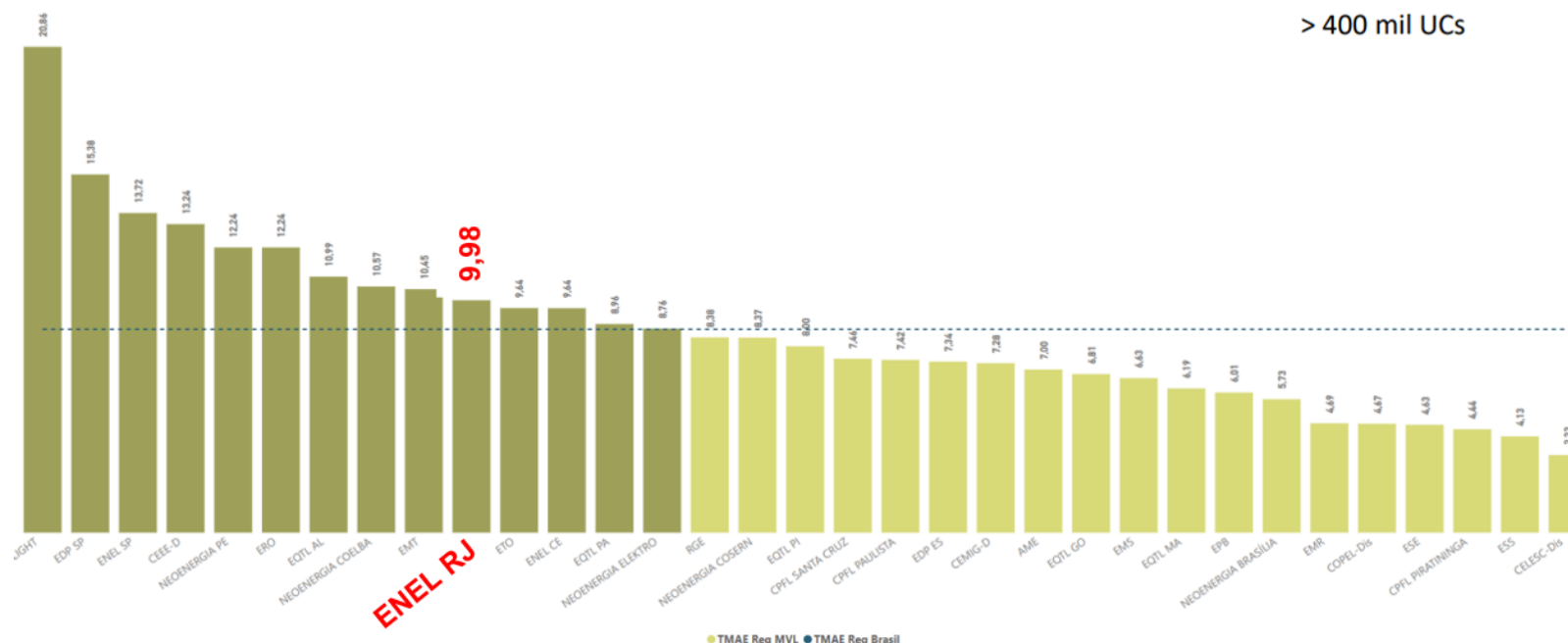
Tempo Médio de Deslocamento – TMD: valor médio correspondente aos tempos de deslocamento. Consiste no intervalo entre o instante da autorização para o deslocamento da equipe de emergência até o instante de chegada ao local da ocorrência.

Tempo Médio de Execução – TME: valor médio correspondente aos tempos de execução. Já o TE é o intervalo compreendido entre o instante de chegada ao local da ocorrência até a solução do problema e consequente encerramento da ocorrência.

Tempo Médio de Atendimento Emergencial (TMAE)

TMAE 2023

Concessionárias
> 400 mil UCs

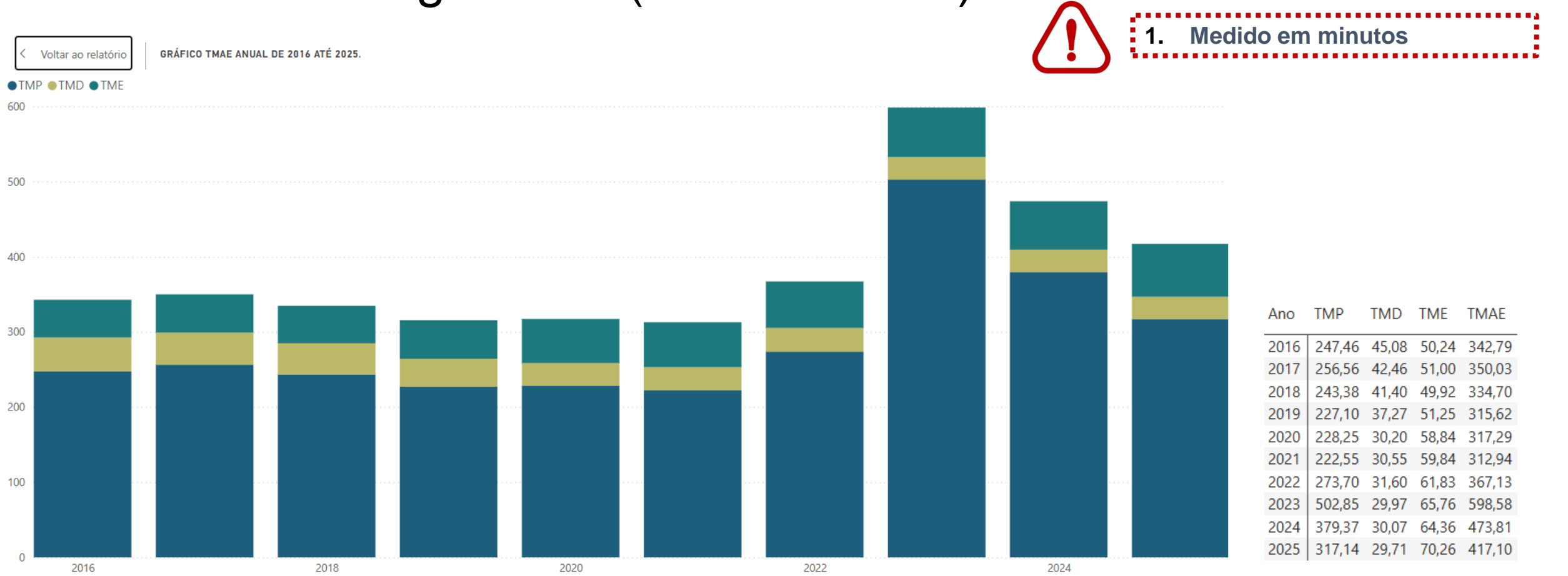


O TMAE da Enel RJ está acima da média Brasil, evidenciando a demora para o restabelecimento da energia na área de concessão.

O tempo médio de restabelecimento das interrupções da Enel RJ cresceu 45% em 2023 em relação a 2022.

Quais são os gargalos operacionais específicos que justificam a baixa velocidade de atendimento em uma área de concessão tão importante?

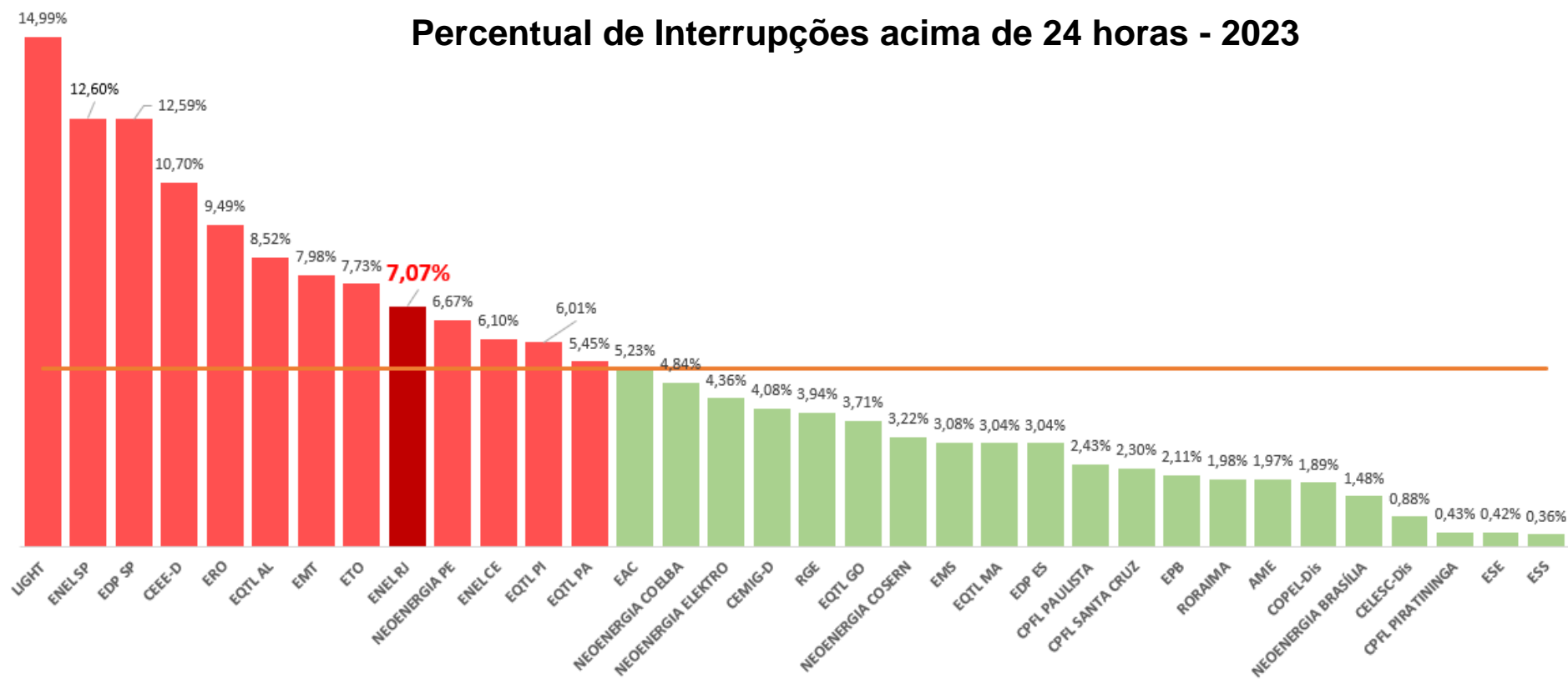
Decomposição do TMAE da ENEL RJ indica um dimensionamento insuficiente de equipes para atender as ocorrências emergenciais (TMP elevado).



Ano	TMP	TMD	TME	TMAE
2016	247,46	45,08	50,24	342,79
2017	256,56	42,46	51,00	350,03
2018	243,38	41,40	49,92	334,70
2019	227,10	37,27	51,25	315,62
2020	228,25	30,20	58,84	317,29
2021	222,55	30,55	59,84	312,94
2022	273,70	31,60	61,83	367,13
2023	502,85	29,97	65,76	598,58
2024	379,37	30,07	64,36	473,81
2025	317,14	29,71	70,26	417,10

O TAME elevado, é causado pelo TMP e tende a aumentar o número de interrupções acima de 24 Horas

Percentual alarmante de interrupções que se estendem por mais de 24 horas na área de concessão da Enel RJ, acima da média Brasil.



Dúvidas - Prorrogação das concessão da Enel RJ

Diante de todo o exposto, das falhas operacionais graves, histórico de investimentos insuficientes, descumprimentos dos planos de investimento, dimensionamento indevido das equipes de emergência para atender a população, da insatisfação generalizada dos consumidores e da ineficácia comprovada em momentos de crise, por que a Enel acredita que merece a renovação das concessões?

Quais compromissos contratuais específicos e mensuráveis a empresa está disposta a assumir para garantir uma melhoria substancial e sustentável na qualidade dos serviços prestados, incluindo metas de desempenho rigorosas e penalidades claras em caso de não cumprimento?

Como a Enel pretende demonstrar que possui a capacidade técnica e financeira para cumprir esses compromissos a longo prazo, e quais garantias serão oferecidas para assegurar que as promessas de hoje não se tornarão as desculpas de amanhã?

Fornecimento de energia é um serviço essencial e um caso da SAÚDE PÚBLICA devido as mudanças climáticas e aquecimento global...



The screenshot shows the FIOCRUZ website header with the logo and navigation menu. The main content area displays a news article titled "Pesquisa relaciona calor extremo à mortalidade no Rio" by Barbara Souza, published on 14/02/2025. The article is categorized under "Pesquisa Relaciona Calor Extremo À Mortalidade No Rio".

- O registro de Nível de Calor, quando a temperatura é superior a 40 °C por quatro horas ou mais, está associado a um aumento de 50% na mortalidade por doenças como hipertensão, diabetes e insuficiência renal entre idosos.
- Em duas horas com Índice de Calor igual ou acima de 44 °C, esse mesmo aumento é observado e é agravado conforme o número de horas aumenta. Portanto, o estudo confirma que nesses níveis extremos definidos no protocolo o risco à saúde é real.
- Foi observado que o calor representa maior risco para idosos e pessoas com doenças como diabetes e hipertensão, além de Alzheimer, insuficiência renal e infecções do trato urinário. O estudo afirma que isso já era esperado. Os resultados dialogam com a literatura existente sobre o tema. A maioria dos estudos sobre calor e mortalidade concentra suas análises em doenças cardiovasculares e respiratórias, sobre as quais os efeitos fisiológicos no corpo humano são bem conhecidos.



As consequências do nível de calor elevado, que segundo o estudo da FIOCRUZ causam severas consequências a saúde humana, são agravadas caso a população fique sem energia, pois não terá acesso a aparelhos de climatização, água gelada etc.

Obrigado