



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

AMAZONAS ENERGIA

Diagnóstico da prestação do
serviço de distribuição

André Ruelli

Superintendente

2023

13, jun

Proporcionar condições favoráveis para que o desenvolvimento do mercado de energia elétrica ocorra com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade

ATUAMOS PARA...



Expansão da oferta de energia, otimizada, eficiente, segura e equilibrada

Outorga e Contratação de Serviços de Energia Elétrica



Serviço de energia elétrica com qualidade e tarifa justa

Regular o Setor Elétrico



Sustentabilidade e competitividade do serviço de energia elétrica

Fiscalização e Conformidade Regulatória do Setor Elétrico



Universalização do acesso à energia Elétrica

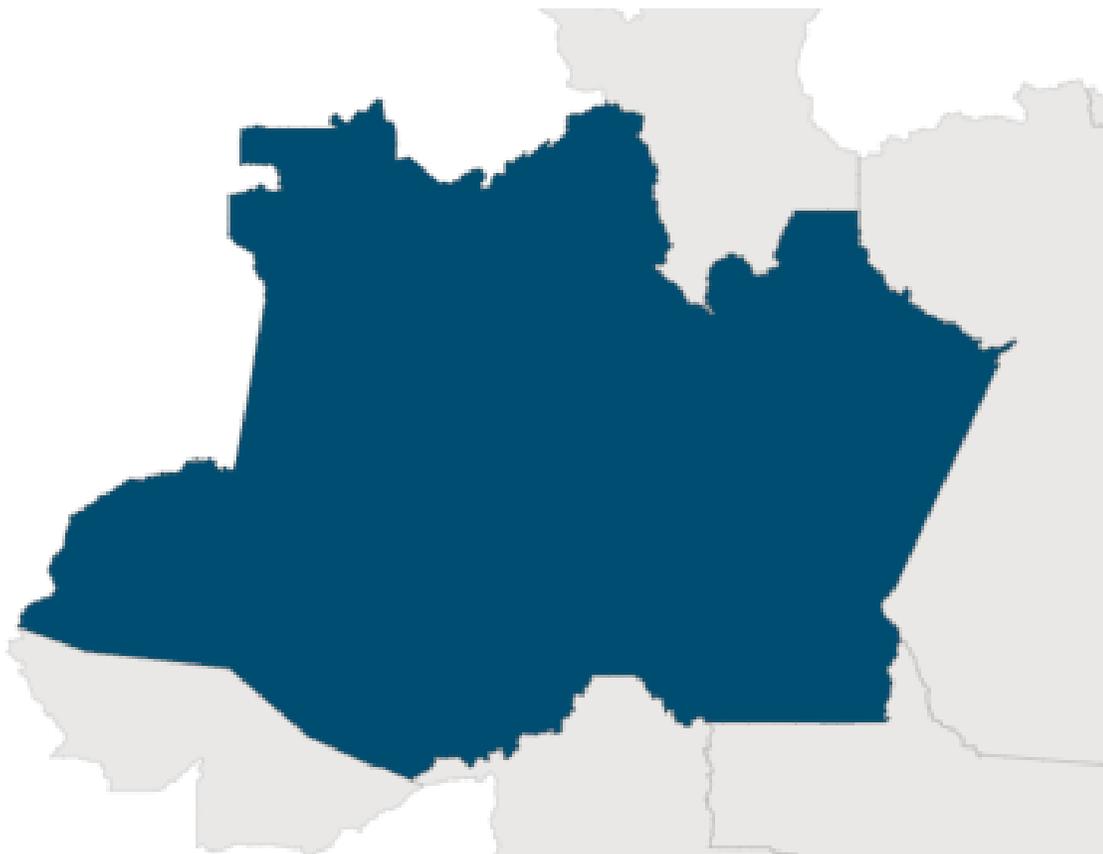
Relações com a Sociedade e atendimento das Políticas públicas



Equilíbrio na relação entre os agentes, e entre esses e os seus consumidores

Estratégia, Governança, Suporte e Mediação

DADOS DA CONCESSÃO – AMAZONAS ENERGIA



UCs (1,1% das UCs do Brasil)
954 mil UCs (856 mil residenciais)

Mercado Total (1,4% do Mercado Brasil)
6.284 GWh

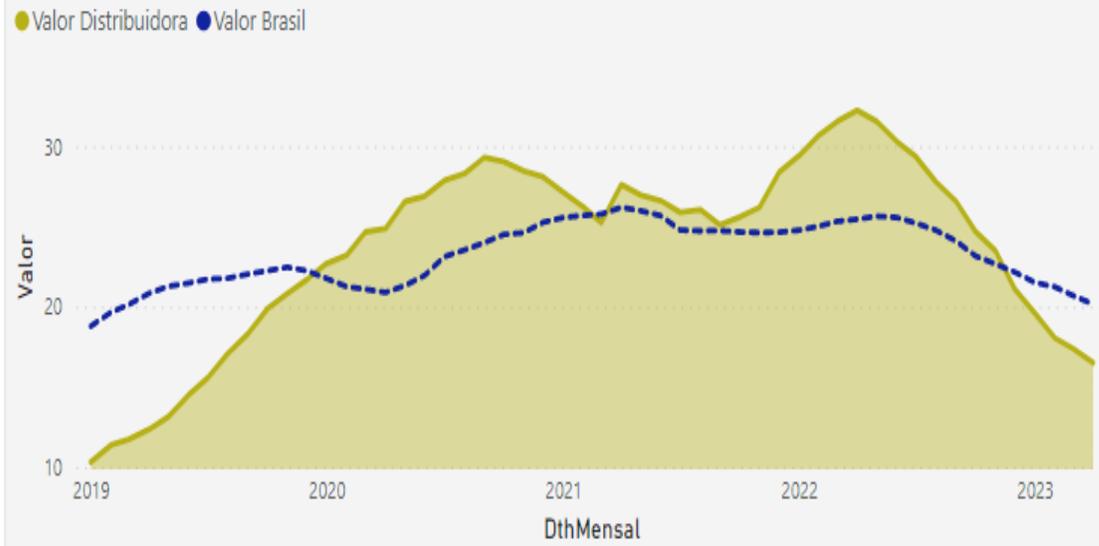
Perdas não técnicas (1° concessionária)
122,78% sobre o mercado BT

Atende todos os **62** municípios do estado do Amazonas.

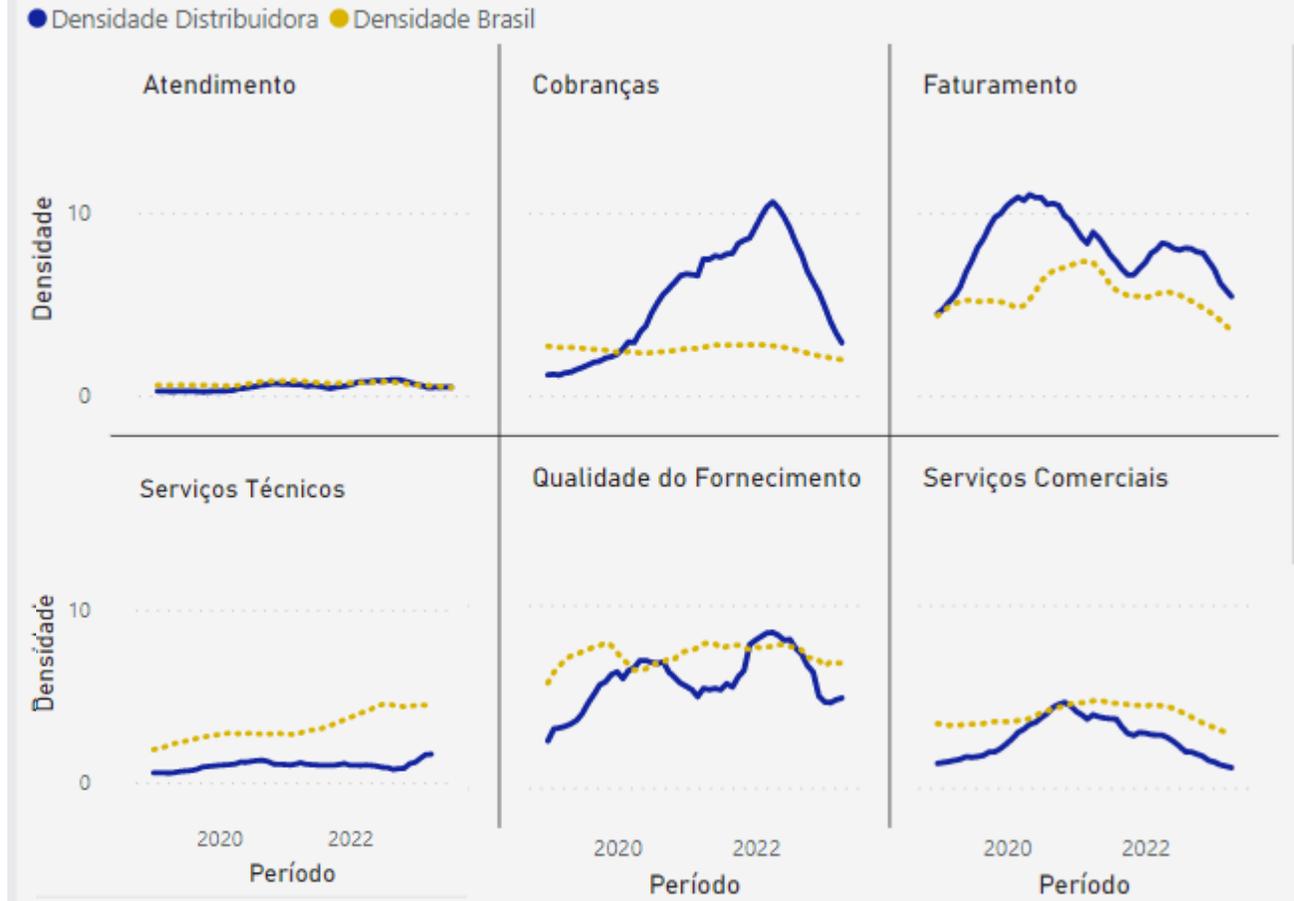
Reclamações a cada 10 mil UCs no período 2019/2023

LTM – Amazonas Energia

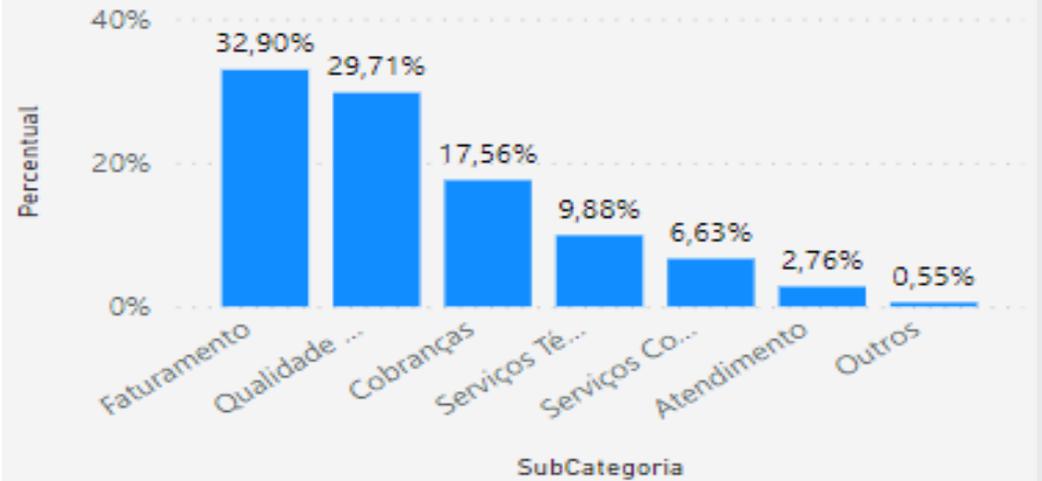
Evolução da Densidade (quantidade por 10 mil UCs)



Evolução da Densidade por Subcategoria



(%) Composição por Subcategoria

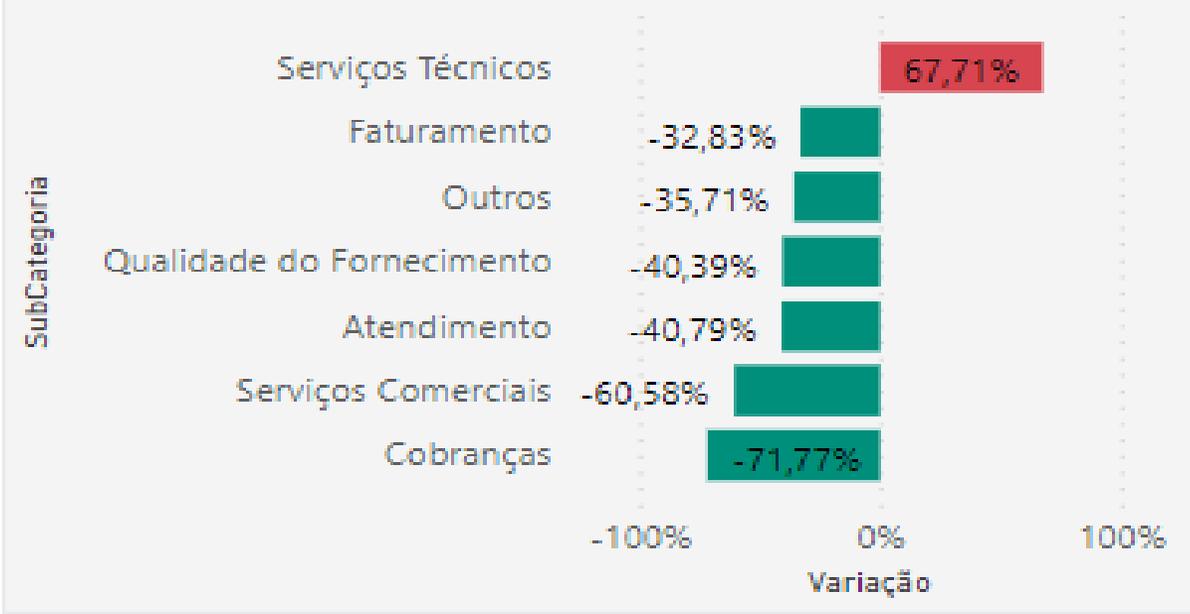


Destaque reclamações no período de 2019/2023 – Amazonas Energia

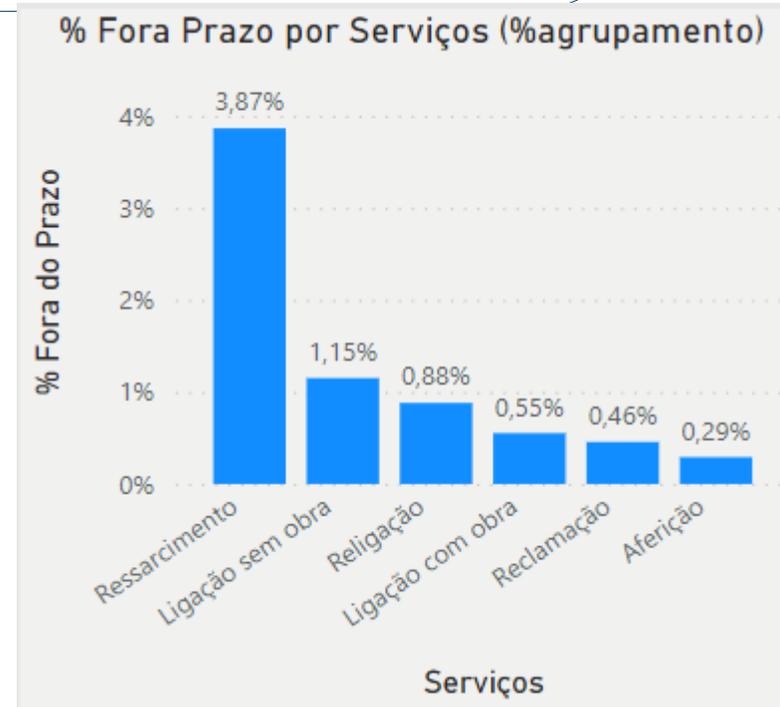
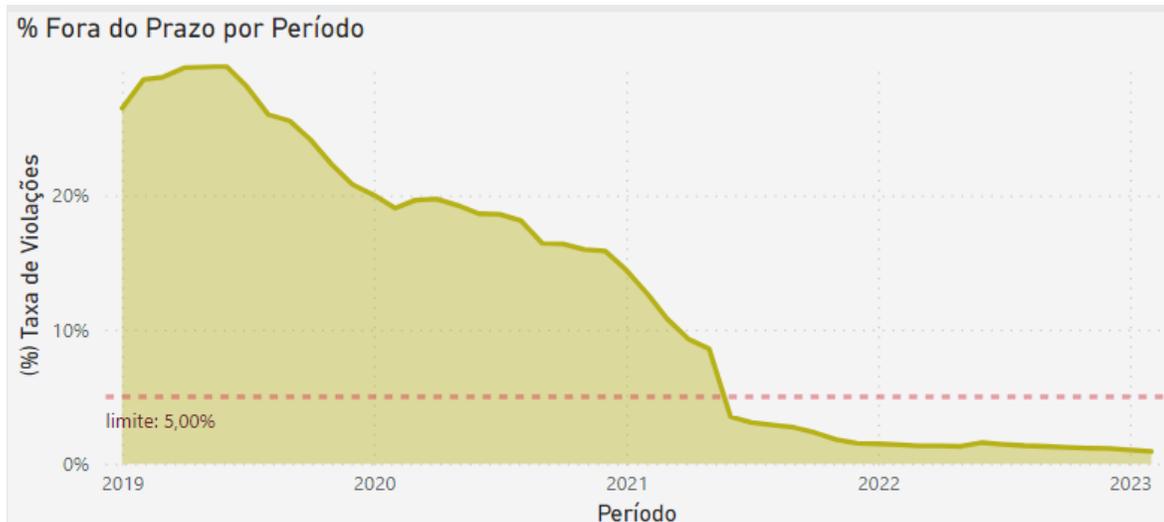
Ranking por SubCategoria e Tipologia

Tipologia	Quantidade	Rank	Posição	Var(%)	QRT	Evol.
Varição de Consumo	395	1	↑	1	-36,60%	4,00
Falta de Energia	357	2	↑	1	-37,91%	3,62
Cobrança Irregularidades	201	3	↓	-2	-76,04%	2,04
Conexão Microgeração	112	4	↑	13	330,77%	1,13
Fatur Microgeração	85	5	↑	6	60,38%	0,86
Ressarcimento de Danos	58	6	↑	1	-17,14%	0,59
Interrup Frequentes	46	7	↓	-3	-51,58%	0,47
Nenhuma das Anteriores	45	8	↓	-3	-49,44%	0,46
Religação	36	9	↑	6	-7,69%	0,36
Suspensão Indevida	29	10	→	0	-48,21%	0,29
Atend Telefônico	27	11	↓	-2	-53,45%	0,27
Ligação	25	12	↓	-6	-66,67%	0,25
Cobrança Indevida	20	13	↑	1	-51,22%	0,20
Oscilação de Tensão	18	14	↓	-6	-72,73%	0,18
Class UC Baixa Renda	17	15	↑	7	13,33%	0,17
Fatur por Média	16	16	↓	-4	-68,00%	0,16
Alteração Cadastral	15	17	↓	-5	-70,00%	0,15

(%) Variação por Subcategoria



Serviços Comerciais no período 2019/2023 – Violações de Prazo

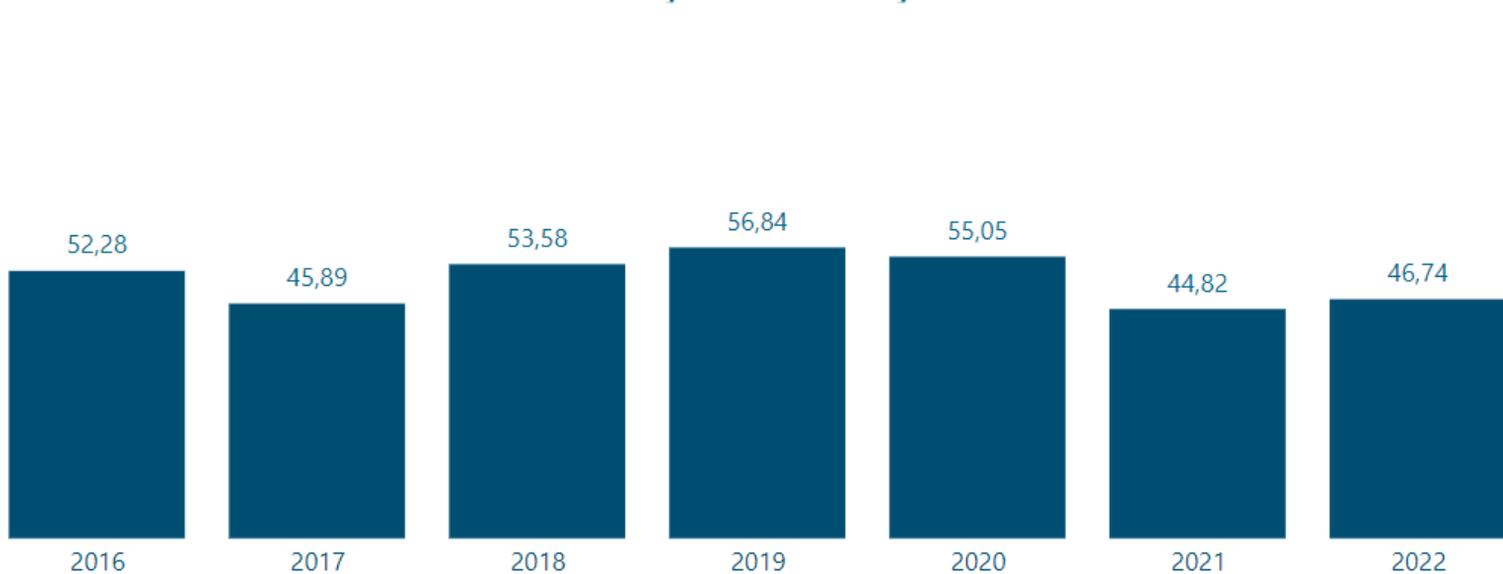


- Queda acentuada do número de serviços comerciais realizados fora do prazo nos últimos anos.
- Categoria que ainda apresentam % de violações maior do que a média Brasil: ressarcimento de danos elétricos.

IASC – Satisfação do Consumidor



Evolução da Satisfação



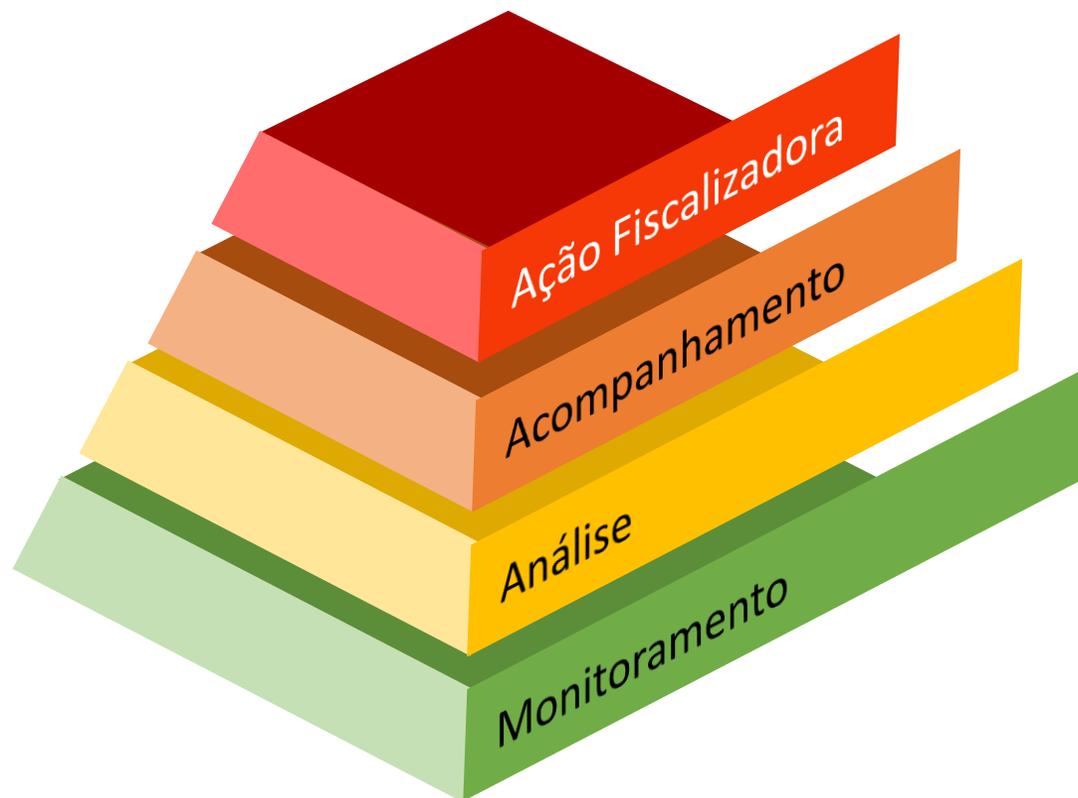
Qualidade 66,13 3,20%	Valor 21,47 4,73%	Confiança 57,46 -1,91%
------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------

Fidelidade 22,01 2,82%	Variação Anual 4,28%	Posição Geral Distribuidora 52/53
-------------------------------------	--------------------------------	---

Evolução - Qualidade percebida	2018	2019	2020	2021	2022	Var 2022 / 2021	Norte	Brasil Concessionárias	Benchmark (>400mil_UCs)
Informações ao cliente	54,78	56,64	64,76	61,02	63,76	▲ 4,48%	63,59	71,45	79,33
segurança de que o valor cobrado na conta de luz está correto	46,89	50,67	57,43	55,29	57,16	▲ 3,37%	57,01	65,71	75,58
divulgação de informações importantes pela distribuidora	-	-	66,11	65,48	69,14	▲ 5,58%	67,88	75,29	82,68
facilidade de entender todas as informações da conta de luz	59,95	60,61	64,40	62,29	64,98	▲ 4,32%	65,90	73,34	79,73
Acesso à empresa	55,06	56,74	69,36	69,62	70,67	▲ 1,51%	72,51	79,01	84,11
cumprimento do prazo dado para a realização dos serviços	55,10	51,69	59,43	58,61	62,01	▲ 5,81%	62,08	70,50	78,17
facilidade para entrar em contato com a empresa	49,10	51,93	61,46	60,26	62,87	▲ 4,34%	66,90	71,90	77,49
gentileza e educação dos funcionários da empresa	54,81	63,23	73,42	74,51	73,80	▼ -0,96%	75,68	84,88	91,25
facilidade de encontrar locais para pagamento da conta de luz	68,50	68,71	83,12	85,08	83,99	▼ -1,28%	85,39	88,75	93,13
Confiabilidade nos serviços	51,54	51,85	62,00	61,39	63,98	▲ 4,23%	65,88	73,97	80,92
fornecimento de energia constante, sem que ocorra falta de luz	55,97	56,08	68,17	66,84	68,07	▲ 1,84%	71,42	79,43	84,88
fornecimento de energia sem variação de tensão	56,86	56,45	69,69	69,19	68,87	● -0,47%	72,43	79,19	84,03
eficiência ao resolver os problemas e solicitações	55,41	55,77	61,55	58,85	62,59	▲ 6,36%	62,74	71,27	79,69
agilidade da volta de energia quando falta luz	43,36	43,66	56,36	54,02	57,46	▲ 6,36%	61,51	69,64	78,19
avisos antecipados sobre falta de energia para manutenção	44,16	46,46	57,96	58,02	62,93	▲ 8,46%	61,31	70,30	78,26

Fiscalização Técnica dos Serviços de Energia Elétrica

Metodologia de Fiscalização



- **Não conformidades:**
Pena: multa, caducidade, etc.



- **Autorregularização:**
Plano de Resultados com Ações e Metas



- **Evidências:**
Diagnóstico do problema

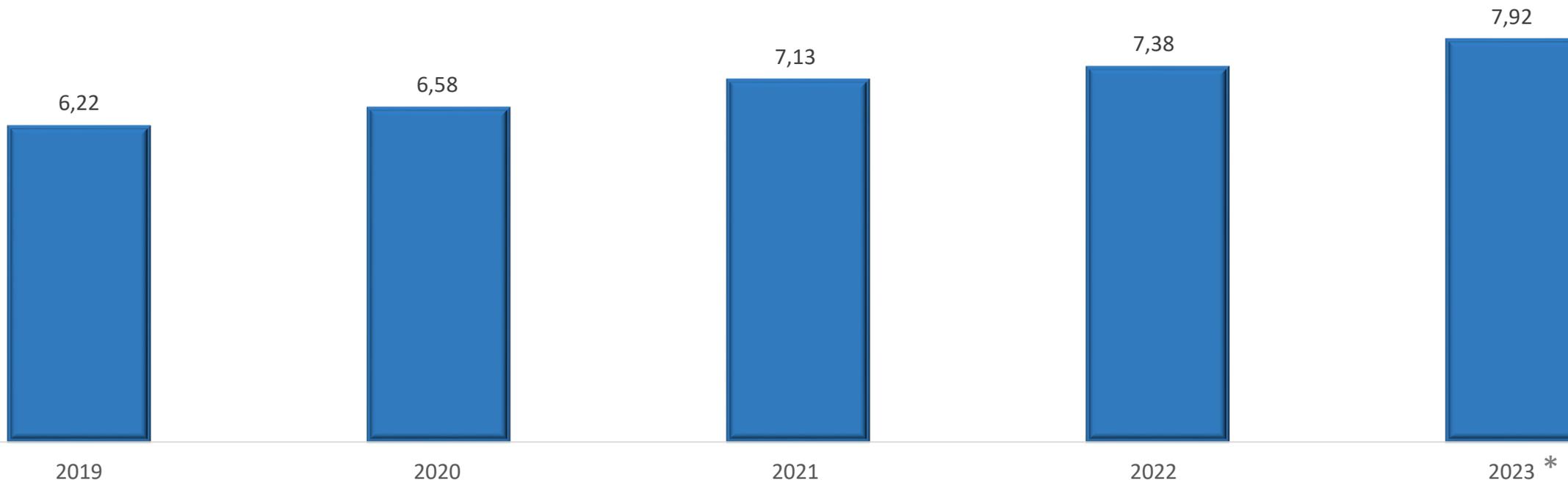


- **Indícios:**
direcionamento da fiscalização

Diagnóstico da prestação do serviço - AME

Ranking da Fiscalização

Evolução da Amazonas Energia no Ranking da Fiscalização



* Atualizado até maio de 2023.

Notas por Tema da Distribuidora AME referente ao mês de maio de 2023

Alteração Cadastral	Atendimento	Conformidade de Tensão	Cobrança por Irregularidade	Continuidade	Danos Elétricos	Faturamento	Geração Distribuída	Ligação com obra	Ligação sem obra	Religação
---------------------	-------------	------------------------	-----------------------------	--------------	-----------------	-------------	---------------------	------------------	------------------	-----------

Diagnóstico da prestação do serviço - AME

Atividades de Fiscalização

2019/ 2021	Desempenho novo Controlador: <ul style="list-style-type: none">- Necessidade de plano de resultados para o tema Faturamento- Apuração dos indicadores de continuidade
2021/ 2022	Plano de Resultados - Faturamento de energia elétrica: <ul style="list-style-type: none">- Reprovado: planejada ação fiscalizadora
2021/ 2022	Apuração dos Indicadores de Continuidade (2019 e 2020) <ul style="list-style-type: none">- Verificação e Acompanhamento da Regularização- Regularizado a partir de jan/2022
2022	Sistema de Medição Centralizada: <ul style="list-style-type: none">- Verificação e Acompanhamento
2023	Acompanhamento dos serviços técnicos e comerciais Processo punitivo de Faturamento de energia elétrica

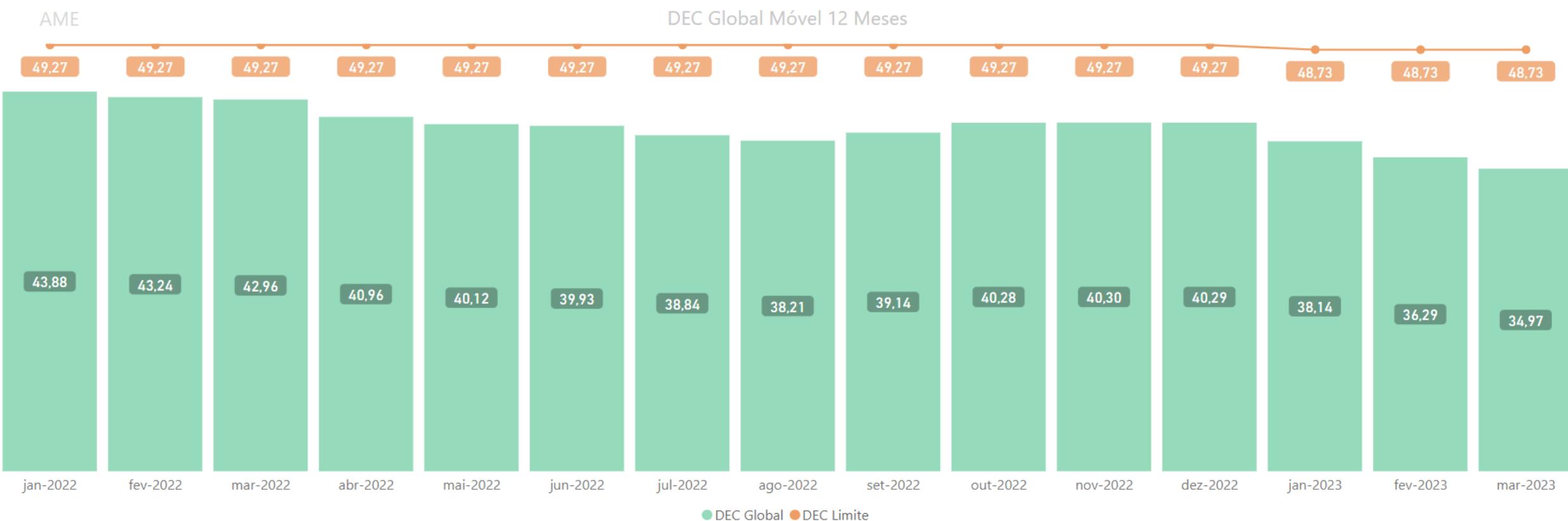
Contrato de Concessão 01/2019:

Fiscalização orientativa e/ou determinativa, sem aplicação de penalidades.

Diagnóstico da prestação do serviço - AME



Qualidade do Fornecimento - DEC

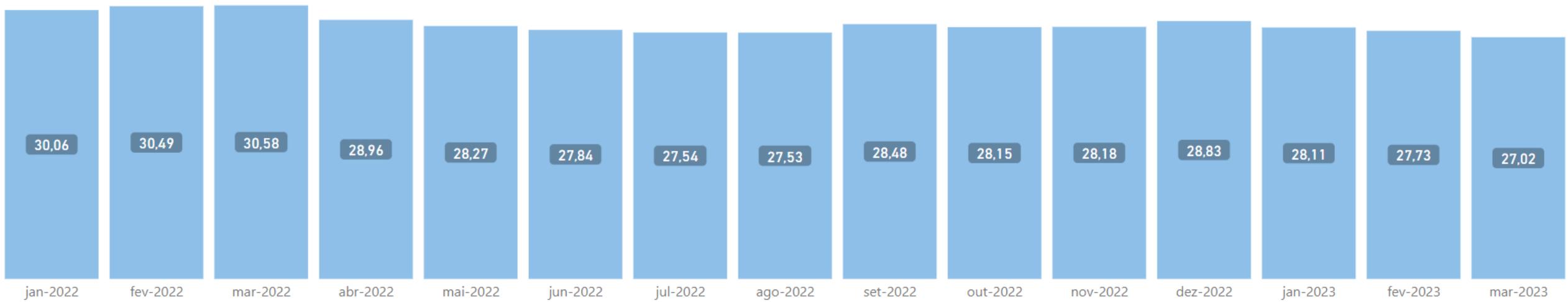
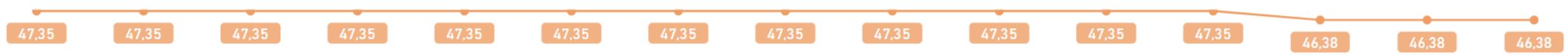


Diagnóstico da prestação do serviço - AME



Qualidade do Fornecimento - FEC

AME FEC Global Móvel 12 Meses



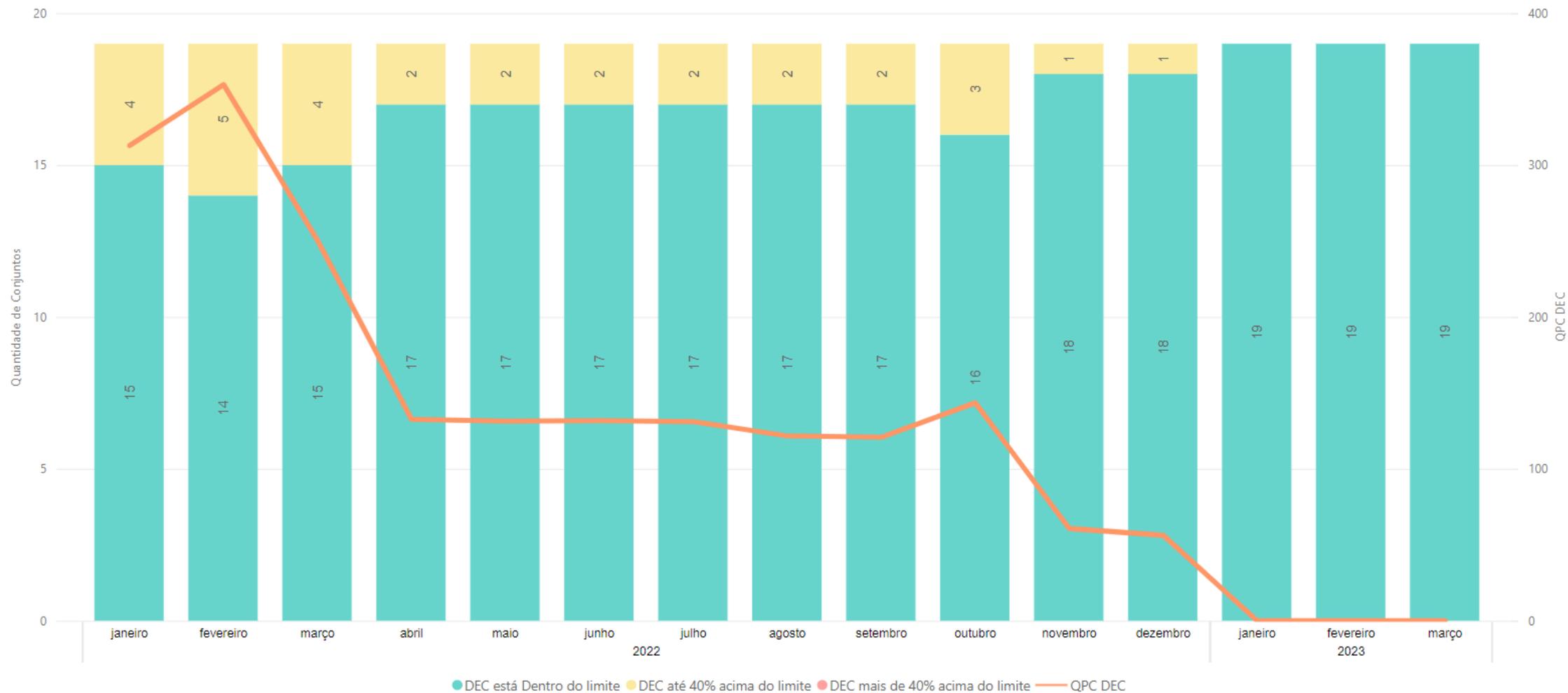
● FEC Global ● FEC Limite

Diagnóstico da prestação do serviço - AME



Qualidade do Fornecimento - DEC Conjuntos

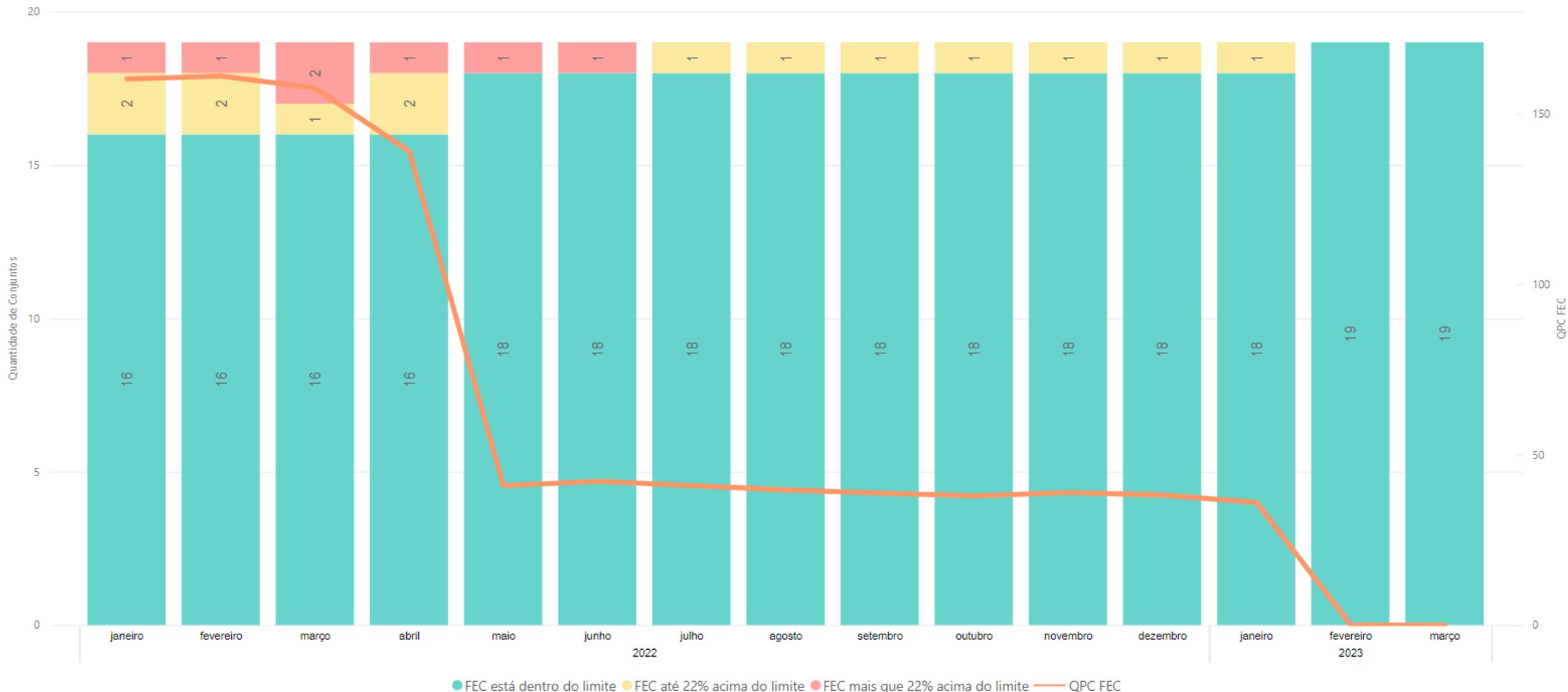
Quantidade de conjuntos acima do limite e 40% acima do limite com cálculo do QPC-DEC



Diagnóstico da prestação do serviço - AME

Qualidade do Fornecimento - FEC Conjuntos

Quantidade de conjuntos acima do limite e 22% acima do limite com cálculo do QPC - FEC



Motivação da AP

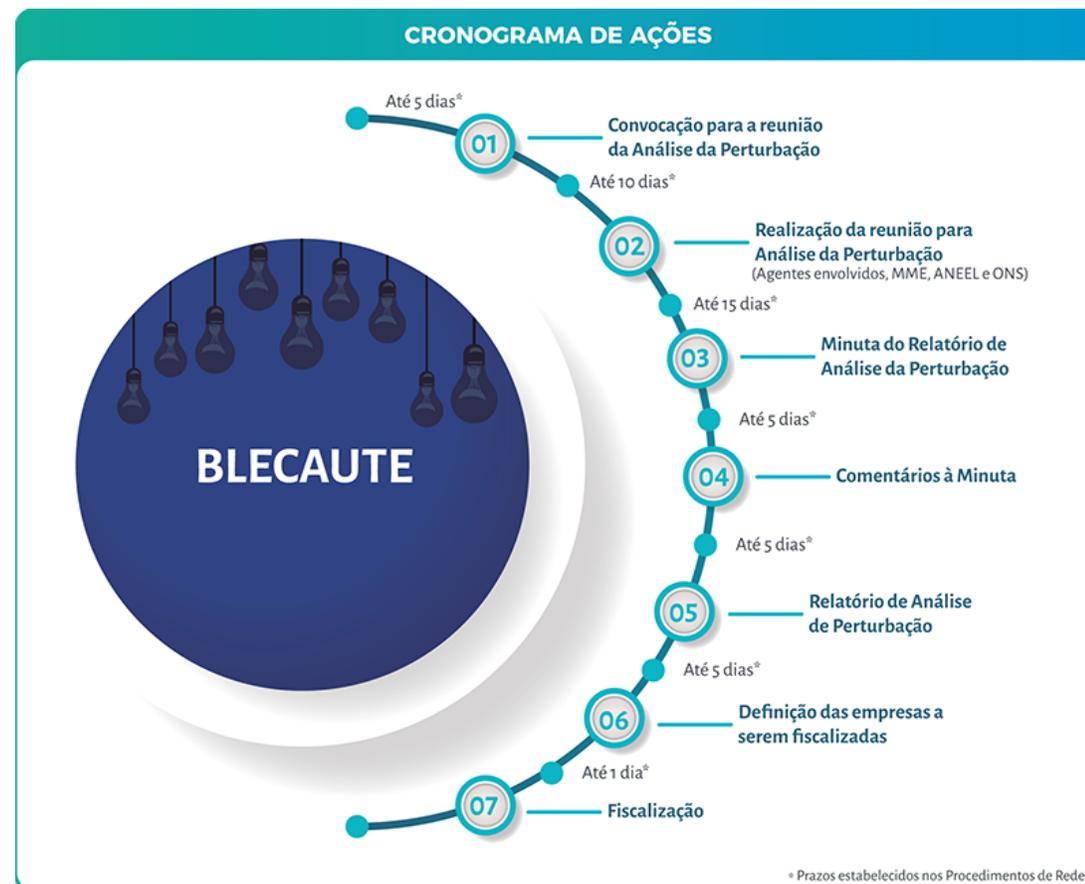
Serviço prestado pela Amazonas Energia no Estado do Amazonas:

1. Desligamento de energia ocorrido em 22 de março de 2023:

- Desligamento automático nas LT 500kV Silves/ Lechuga C1 e C2 (MTE), levou à desinterligação do Sistema Manaus do restante do SIN (15h20 às 17h39).
- Provável aproximação das Linhas da Amazonas Energia e Energisa Amazonas.
- ONS indicou providências para a Energisa Amazonas e Amazonas Energia, as quais são Fiscalizadas pela ANEEL.

2. Suspensão do fornecimento sem aviso prévio:

As fiscalizações são direcionadas de acordo com os indicadores regulados, reclamações e demandas registradas na ANEEL. O tema Suspensão do fornecimento, em especial o envio de aviso da suspensão, pode ser abordado em ação de fiscalização que está em andamento.



Fonte: <https://www.gov.br/aneel/pt-br/empreendedores/cronograma-de-acoes.png/view>

Como Registrar Reclamação na Aneel



Como registrar uma **RECLAMAÇÃO**

1 **DISTRIBUIDORA**
Deve ser a primeira a ser notificada de uma reclamação

2 Sem solução?
OUVIDORIA DA DISTRIBUIDORA

3 Se o problema não foi resolvido, registre sua reclamação na **OUVIDORIA DA ANEEL**

Telefone 167
(de segunda a sábado,
das 6h20 à meia-noite)



EANEEL

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Endereço : SGAN 603
Módulo I e J – Brasília/DF
CEP: 70830-110

TELEFONE GERAL: 061 2192 8600
OUVIDORIA SETORIAL: 167



2023

14, jun

ETAPAS DA FISCALIZAÇÃO RESPONSIVA



- **Contrato de Concessão** define critérios de eficiência na gestão econômica e financeira.
- Nos dois primeiros anos, adoção de **Fiscalização Orientativa**, sem aplicação de penalidades.
- **Monitoramento** trimestral do indicadores de desempenho da distribuidora (SFF, SFE, SRD e SMA).
 - Geração de caixa
 - Endividamento
 - Adimplência setorial

2019 e 2020



- **Waiver** de seis anos para a apuração do critério de eficiência contratual (Lei 14.120/2021).
- Aplicação de **advertência** pela inadimplência no envio dos demonstrativos contábeis (BMP e RIT).
- Pactuação de **Plano de Resultados**, previsto no art. 4º da REN 846/2019, tendo em vista a situação de insustentabilidade econômico-financeira da concessão.

2021



- Acompanhamento trimestral do **Plano de Resultados pactuado** e da **adimplência setorial**.
- Todas as premissas do Plano eram de responsabilidade da distribuidora, independente da concretização de reivindicações administrativas e judiciais.
- O **descumprimento do Plano de Resultados** resultou em seu **encerramento e abertura de processo administrativo punitivo com possibilidade de declaração da caducidade da concessão**.

2022