



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Gabinete do Ministro

Esplanada dos Ministérios - Bloco U, 8º andar, Brasília/DF, CEP 70065-900

Telefone: (61) 2032-5039 / gabinete@mme.gov.br

Ofício nº 308/2023/GM-MME

Brasília, data da assinatura eletrônica.

Ao Senhor

Deputado **LUCIANO BIVAR**

Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados

70160-900 - Brasília - DF

Assunto: **Requerimento de Informação nº 447/2023.**

Senhor Primeiro-Secretário,

1. Faço referência ao Ofício 1ªSec/RI/E nº 65, de 28 de março de 2023, da Câmara dos Deputados, relativo ao Requerimento de Informação nº 447/2023, de autoria do **Deputado Max Lemos (PROS/RJ)**, por meio do qual "Requer ao Excelentíssimo Senhor Ministro de Estado de Minas e Energia informações sobre reclamações de qualidade de serviços da distribuidora de energia elétrica - ENEL/Rio de Janeiro e os procedimentos de fiscalização da ANEEL".

2. A esse respeito, encaminho a Vossa Excelência os seguintes documentos, contendo esclarecimentos sobre o assunto:

I - Ofício nº 21/2023-AID/ANEEL, de 12 de abril de 2023, da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL; e

II - Despacho CGMD, de 14 de abril de 2023, da Secretaria de Energia Elétrica deste Ministério.

Atenciosamente,

ALEXANDRE SILVEIRA

Ministro de Estado de Minas e Energia



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Silveira de Oliveira, Ministro de Estado de Minas e Energia**, em 24/04/2023, às 17:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://www.mme.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0748358** e o código CRC **2B35F1A1**.

OFÍCIO N° 21/2023-AID/ANEEL

Brasília, 12 de abril de 2023

À Senhora
Rosa Maria School de Oliveira
Assessora Parlamentar
Ministério de Minas e Energia
Brasília-DF

Assunto: RIC n. 447/2023

Senhora Assessora,

1. Reportamo-nos ao documento em epígrafe, por meio do qual é informado à ANEEL sobre reclamações referentes à qualidade dos serviços prestados no estado do Rio de Janeiro – RJ.
2. Inicialmente, quanto ao status da formalização e implantação do convênio ANEEL/AGENERSA, colocamos que, em 2019, houve a celebração do Acordo de Interesses, cujo objetivo é orientar a agência estadual quanto ao atendimento dos requisitos estabelecidos no artigo 39 da Resolução Normativa nº 914, de 2021.
3. Desde então, ANEEL e AGENERSA cooperaram para que os regramentos estaduais de criação da agência fossem alterados de acordo com o disposto na citada Resolução da ANEEL. A próxima etapa é a formalização, via Ofício, do interesse da agência estadual em firmar Convênio de Cooperação com a ANEEL, e o envio dos documentos dispostos no artigo 40 da REN nº 914, de 2021.



Documento assinado digitalmente.

Ofício n° 21/2023-AID/ANEEL (0743910)

Consulte a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação B2EE5A4200712EC3

SEI 48340.001233/2023-08 / pg. 1

Pag. 2 do OFÍCIO Nº 21/2023-AID/ANEEL, de 12/04/2023

4. A ANEEL, ao receber essa formalização, procederá a análise documental, estabelecerá contato com a AGENERSA para esclarecer dúvidas e submeterá à deliberação da Diretoria da ANEEL a celebração do Convênio de Cooperação entre a ANEEL e a AGENERSA. Em caso de aprovação por parte da ANEEL, as áreas técnicas das duas agências irão interagir para estabelecer as capacitações necessárias, metas, prazos, orçamentos e produtos a integrar o Convênio e os respectivos Contratos de Metas.

5. Outrossim, dentre as competências desta Agência, instituídas pela Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, bem como pelo Decreto nº 2.335, de 06 de outubro de 1997, cumpre-nos “regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do governo federal”.

6. O modelo institucional atualmente adotado no setor elétrico brasileiro estabelece que o serviço público de distribuição de energia elétrica seja realizado por concessionárias e permissionárias, cujos direitos e obrigações para a exploração de tal serviço encontram-se fixados em contratos de concessão celebrados com a União, recaindo a esta Agência as atribuições de regular e de fiscalizar o cumprimento de tais instrumentos.

7. Especificamente para as concessionárias de distribuição de energia elétrica, no que concerne à realização das ações fiscalizadoras, a ANEEL executa-as com sua equipe própria, contando ainda com o corpo técnico das agências estaduais conveniadas nos Estados em que a descentralização da atividade de fiscalização encontra-se constituída. Atualmente, onze são as agências estaduais que mantêm convênios com a ANEEL, e dessas, nove possuem contratos de metas para fiscalização da distribuição nos respectivos Estados. Adicionalmente, contratamos consultoria especializada para apoio às atividades, se necessário.

8. A estratégia de fiscalização atualmente adotada pela ANEEL segue uma metodologia em formato PDCA (Plan, Do, Check and Act) fundamentada nos princípios da fiscalização responsável. Essa estratégia se concretiza por meio das ações de Monitoramento, Análise, Acompanhamento e, eventualmente, Aplicação de Sanções.



Pag. 3 do OFÍCIO Nº 21/2023-AID/ANEEL, de 12/04/2023

9. O Monitoramento tem como objetivos (i) a garantia do recebimento dos dados de fluxo contínuo, como indicadores, reclamações, informações de ocorrências, (ii) a verificação da qualidade dos dados recebidos e (iii) o tratamento dos dados recebidos, com a geração de gráficos, rankings, linhas de tendências, os quais servem de base para a elaboração da Agenda de Trabalho, que aponta empresas ou temas para as fases de Análise, e Acompanhamento.

10. Com base na Agenda de Trabalho, é realizada a Análise dos temas ou empresas consideradas prioritárias na fase de monitoramento. A Análise tem como principal objetivo a elaboração e divulgação dos Relatórios Analíticos. Os Relatórios serão apresentados aos agentes setoriais para que adotem as providências necessárias para a correção das falhas apontadas. Podem ser solicitados dados adicionais visando à complementação de informações ou realizadas inspeções documentais ou de campo para subsidiar as atividades de Análise.

11. Em face do Relatório Analítico o agente fiscalizado é instado a apresentar um Plano de Resultados com escopo e prazos bem definidos, levando em consideração a importância, a gravidade, o risco, e a prioridade dos temas analisados.

12. Na sequência, as providências adotadas para a correção dos problemas são acompanhadas e os resultados são consolidados em relatórios na etapa de Acompanhamento, permitindo que a sociedade conheça as ações de fiscalização e seus resultados.

13. Quando as falhas apontadas nas etapas de Monitoramento e Análise não são corrigidas no período de Acompanhamento ou quando implicam em alto risco à adequada prestação do serviço ou à execução das atividades de fiscalização (ex.: informações incorretas ou prazos inadequados), o processo segue para a fase de notificação e, eventualmente, de Aplicação de Sanções.

14. Destacamos que desde 2015 a ENEL/RJ participou das atividades relativas ao Plano de Resultados, por meio do qual foram instadas por esta Agência a apresentarem ações que tomaria para reverter a trajetória de degradação da qualidade do serviço de distribuição de energia elétrica. O Plano de Resultados estava sendo acompanhado diretamente pela Diretoria da ANEEL e focado na reversão da trajetória de degradação dos indicadores de qualidade globais do serviço de distribuição de energia elétrica da concessionária.



Pag. 4 do OFÍCIO Nº 21/2023-AID/ANEEL, de 12/04/2023

15. De acordo com a Nota Técnica nº 128/2019-SFE-SRD-SMA-SFF/ANEEL, de 07 de outubro de 2019, parte integrando do processo do Plano de Resultados, o resultado não foi considerado plenamente satisfatório, e, portanto, recomendou-se o encerramento do plano e consequentemente, a realização de ação fiscalizadora sob o rito da Resolução Normativa nº 846, de 2019, conforme metodologia de fiscalização.
16. Relacionado à Nota Técnica nº 128/2019-SFE-SRD-SMA-SFF/ANEEL, encontra-se em andamento uma ação fiscalizadora na ENEL RJ a respeito da qualidade do fornecimento de energia elétrica, ação esta que originou o processo 48500.000177/2020-53.
17. A partir das análises contidas no processo supracitado, foi lavrado o Auto de Infração 0029/2020-SFE, que multou a concessionária em R\$ 17.011,037,25.
18. Após recurso da ENEL/RJ, em primeira instância, a Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade da Agência, na fase de análise do pedido de reconsideração, resolveu manter o valor da penalidade e posteriormente o processo seguiu para a análise da Diretoria da ANEEL, instância final na esfera administrativa.
19. Ainda sobre a Nota Técnica nº 128/2019-SFE-SRD-SMA-SFF/ANEEL, também se encontra em andamento outra ação fiscalizadora na ENEL/RJ a respeito de faturamento e alteração de titularidade, ação esta que originou o processo 48500.005145/2020-44.
20. Desta, foi lavrado o Auto de Infração 0014/2021-SFE, que multou a concessionária em R\$ 5.329.493,65. A concessionária efetuou o pagamento do AI, conforme a premissa estabelecida no §2º do artigo 38 da Resolução Normativa nº 846/2019, fazendo jus ao desconto de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor da multa aplicada.
21. Desde outubro de 2019, passou a vigorar um novo Plano de Resultados, que teve vigência até dezembro de 2020, que tratou especificamente de continuidade do fornecimento e faturamento.



Pag. 5 do OFÍCIO Nº 21/2023-AID/ANEEL, de 12/04/2023

22. Relativo ao Plano de Resultados que vigorou de outubro de 2019 a setembro de 2020 (processo 48500.004012/2019-17), considerou-se que a concessionária obteve um desempenho satisfatório, porém, apesar dos resultados positivos obtidos, o tema de continuidade ainda precisa de avanços e por esse motivo foi solicitado que a concessionária apresentasse um novo Plano de Resultados, especificamente sobre o tema de continuidade, iniciado em outubro de 2020 (processo 48500.003653/2020-98).
23. Sobre o último Plano supracitado, tendo em vista o desempenho satisfatório verificado até setembro de 2021, decidiu-se por encerrar o plano, entretanto, foi informado à Distribuidora ela deve continuar evidenciando esforços para melhorar a qualidade no fornecimento dos conjuntos que ainda não estão dentro dos limites regulatórios, visto que os resultados apresentados não eximem a Concessionária de ser selecionada novamente no monitoramento e, consequentemente, pactuar novos Planos de Resultados.
24. Tratando-se da LIGHT, destacamos que desde 2015 a concessionária também participou das atividades relativas ao Plano de Resultados, por meio do qual foram instadas por esta Agência a apresentarem ações que tomariam para reverter a trajetória de degradação da qualidade do serviço de distribuição de energia elétrica. O Plano de Resultados estava sendo acompanhado diretamente pela Diretoria da ANEEL e focado na reversão da trajetória de degradação dos indicadores de qualidade globais do serviço de distribuição de energia elétrica da concessionária.
25. De acordo com a Nota Técnica nº 170/2019-SFE-SRD-SMA-SFF/ANEEL, de 08 de novembro de 2019, parte integrante do Plano de Resultados da LIGHT, os resultados não foram considerados plenamente satisfatórios e, portanto, recomendou-se o encerramento dos planos e consequentemente, a realização de ações fiscalizadoras sob o rito da Resolução Normativa nº 846, de 2019, conforme metodologia de fiscalização.
26. Relacionado à Nota Técnica nº 170/2019-SFE-SRD-SMA-SFF/ANEEL, aconteceu uma ação fiscalizadora na LIGHT a respeito da qualidade do fornecimento de energia elétrica, ação esta que originou o processo 48500.000251/2020-31.
27. A partir das análises contidas no processo supracitado, foi lavrado o Auto de Infração 0026/2020-SFE, que multou a concessionária em R\$ 21.793,674,46. Em momento posterior, a ANEEL identificou uma incorreção na condicionante abrangência da dosimetria da multa e modificou o valor final do AI 0026/2020-SFE para R\$ 16.659.084,76.



Pag. 6 do OFÍCIO Nº 21/2023-AID/ANEEL, de 12/04/2023

28. Após recursos da LIGHT, a Diretoria da ANEEL, resolveu manter o valor da penalidade.
29. Ainda sobre a Nota Técnica nº 170/2019-SFE-SRD-SMA-SFF/ANEEL, também se encontra em andamento outra ação fiscalizadora na LIGHT a respeito de faturamento e serviços comerciais, ação esta que originou o processo 48500.005178/2020-94.
30. Desta, foi lavrado o Auto de Infração 0017/2021-SFE, que multou a concessionária em R\$ 712.097,16, que já foi paga pela concessionária.
31. Desde outubro de 2019, passou a vigorar um novo Plano de Resultados, que teve vigência até setembro de 2020, que tratava especificamente de continuidade do fornecimento e faturamento.
32. Relativo ao Plano de Resultados que vigorou de outubro de 2019 a setembro de 2020 (processo 48500.002452/2019-30), considerou-se que a concessionária obteve um desempenho satisfatório, motivo pelo qual tema foi aprovado.
33. Posto os fatos, destacamos que em relação à continuidade do fornecimento, a ANEEL firmou com todas as concessionárias de distribuição de energia elétrica um plano de resultados para o período de 2023-2026. As distribuidoras terão como metas anuais uma trajetória de incremento do percentual de conjuntos dentro dos limites regulatórios visando o valor mínimo de 80%.
34. A priori, o acompanhamento será feito por meio do processo 48500.005570/2022-03. Em casos mais críticos, serão abertos processos específicos para o acompanhamento individualizado das ações e investimentos a serem realizados pelas empresas para alcance das metas estabelecidas.
35. Informamos que os processos ostensivos de forma geral, incluindo todos os processos supracitados, assim como seus relatórios de acompanhamento, podem ser consultados diretamente no sítio da ANEEL, no endereço eletrônico https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/consulta-processual.



Pag. 7 do OFÍCIO Nº 21/2023-AID/ANEEL, de 12/04/2023

36. Ademais, destacamos que a qualidade da prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica, bem como as fiscalizações realizadas e multas aplicadas à concessionária podem ser consultadas pelo endereço eletrônico <https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/relatorios-e-indicadores/distribuicao/relatorios-distribuicao>.

37. Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição para prestar os esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

(assinado digitalmente)
MARIANNA AMARAL DA CUNHA
Assessora Parlamentar

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

DESPACHO

Processo nº: 48300.000480/2023-55

Assunto: Requerimento de Informação nº 447/2023.

Interessado: CÂMARA DOS DEPUTADOS

À Assessoria Parlamentar - ASPAR/MME,

1. Faço referência ao Despacho ASPAR (SEI nº 0743953) no qual encaminhou-se para esta Secretaria de Energia Elétrica - SEE/MME a manifestação da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, conforme Ofício nº 21/2022-AID/ANEEL (0743910), de 12 de abril de 2023, objetivando atender ao Requerimento de Informação nº 447 de 2023, de autoria do Deputado Max Lemos (PROS/RJ), para análise da citada documentação quanto ao atendimento do solicitado ou da necessidade de complementação.

2. Informa-se que a resposta proferida pela ANEEL atendeu aos questionamentos elencados pelo Deputado.

3. Para fins de complementação, destacamos que no endereço eletrônico https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/reclame-da-distribuidora encontra-se o passo-a-passo de como registrar uma reclamação da distribuidora junto à ANEEL. Ainda, fazemos menção à plataforma consumidor.gov.br, que é uma plataforma do Governo Federal para a mediação de conflitos entre empresas e consumidores.

4. Outrossim, destacamos plataforma da ANEEL que fornece os dados de reclamações recebidas pela ANEEL por concessionária no endereço eletrônico https://www2.aneel.gov.br/aplicacoes_liferay/relatorios_de_qualidade_v2/. Abaixo, apresentamos os dados de reclamações da Enel RJ para o ano de 2022.

Reclamações Comerciais por Distribuidora por Ano						
Concessionárias - Enel Distribuição Rio de Janeiro - 2022						
Descrição	Quantidade Reclamações Recebidas	Reclamações Encerradas				
		Procedentes	Prazo Médio de Encerramento (horas)	Prazo Médio de Encerramento (dias)	Improcedentes	Total
Tarifas	160	2	712,83	29,7	158	160
Faturas	5.521	936	456,50	19,0	4.671	5.607
Apresentação / Entrega de Fatura	19.334	9.608	104,53	4,4	9.487	19.095
Erro de Leitura	3.856	202	1.464,85	61,0	3.356	3.558
Custo de Disponibilidade	677	328	450,81	18,8	346	674
Variação de Consumo	57.598	12.581	324,52	13,5	44.620	57.201
Cobrança por Irregularidade	18.535	3.129	344,88	14,4	15.367	18.496

Prazos	43	46	831,03	34,6	0	46
Suspensão Indevida	6.158	3.212	60,16	2,5	1.578	4.790
Indisponibilidade de Agência/Postos e Canais de atendimento/Atend. Telefônico/Serviço de Arrecadação	108	93	262,80	11,0	15	108
Atendimento	13.268	6.333	271,46	11,3	6.802	13.135
Cadastro/Alteração Cadastral	2.389	200	211,73	8,8	2.200	2.400
Problemas de instalação interna na unidade consumidora	0	0	0,00	0,0	0	0
Outros	6.399	6.275	98,86	4,1	102	6.377
Atividades Acessórias	620	621	96,60	4,0	0	621
TOTAL	134.666	43.566			88.702	132.268

Atenciosamente,

Anexo: Ofício nº 21/2022-AID/ANEEL (0743910).



Documento assinado eletronicamente por **Gentil Nogueira Sá Junior**, **Secretário de Energia Elétrica**, em 14/04/2023, às 14:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://www.mme.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0744931** e o código CRC **77A5D42B**.

Referência: Processo nº 48300.000480/2023-55

SEI nº 0744931