



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Gabinete do Ministro

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

Telefone: (61) 2032-5041 / gabinete@mme.gov.br

Ofício nº 11/2024/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 2.926/2023.

Senhor Primeiro-Secretário,

1. Faço referência ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 511, de 14 de dezembro de 2023, da Câmara dos Deputados, o qual encaminha o **Requerimento de Informação nº 2.926/2023**, de autoria do Deputado Roberto Monteiro Pai (PL/RJ), por meio do qual “Requer informações ao Ministério de Minas e Energia sobre a estrutura de fiscalização sobre a ENEL concessionária de fornecimento de energia elétrica do município de Niterói - Rio Janeiro”.

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

I - Despachos (SEI nº 0847003) e (SEI nº 0847094), elaborados pela Secretaria Nacional de Energia Elétrica - SNEE; e

II - Ofício nº 02/2024-AID/ANEEL, de 4 de janeiro de 2024, da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

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 09/01/2024, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camaralegis.br/?codArquivo=Tege-2383246>

2383246



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](http://www.mme.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código
verificador **0848333** e o código CRC **3833B2F2**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº
48300.001868/2023-73

SEI nº 0848333

2383246



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camaralegislativa.gov.br/codArquivo/Termo/2383246>

Ofício 11 (0848333) - SEI 48300.001868/2023-73 / pg. 2

OFÍCIO N° 02 /2024-AID/ANEEL

Brasília, 4 de janeiro de 2024.

Ao Senhor
 Raphael Ehlers dos Santos
 Chefe da Assessoria de Assuntos Parlamentares e Federativos
 Ministério de Minas e Energia – MME

Referência: Processo 48300.001868/2023-73.

Assunto: Ofício nº 309/2023/ASPAR/GM-MME. Requerimento de Informação nº 2.926/2023.

Senhor Chefe da Assessoria,

1. Reportamo-nos ao Ofício em epígrafe, por meio do qual esse Ministério encaminha o Ofício 1ª Secretaria/RI/E/nº 511, de 14 de dezembro de 2023, da Câmara dos Deputados, com o Requerimento de Informação nº 2926/2023, de autoria do Deputado Roberto Monteiro Pai (PL/RJ), acerca da situação regulatória e fiscalizatória da concessão de distribuição de energia elétrica no Município de Niterói - RJ de titularidade da empresa Enel.
2. Sobre os itens 1, 2 e 6, referentes à fiscalização quanto aos indicadores de desempenho, qualidade do fornecimento e atendimento da ENEL RJ, prestamos os seguintes esclarecimentos.
3. A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL monitora e fiscaliza constantemente as concessionárias de energia elétrica do estado do Rio de Janeiro, dentre elas a ENEL RJ.
4. A estratégia de fiscalização atualmente adotada pela Agência 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.
5. Relativo ao ciclo PDCA, explicado anteriormente, destacamos que 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

2383246



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

Documento assinado digitalmente.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2383246>

Confirme a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação B9273C9500781DA9

Pag. 2 do OFÍCIO Nº 02 /2024-AID/ANEEL, de 04/01/2024.

agenda de trabalho, que aponta empresas ou temas para as fases de análise, e acompanhamento.

6. A análise tem o objetivo de averiguar os indícios de falhas, elaborar relatórios analíticos e, consequentemente, solicitar aos agentes setoriais que apresentem plano de resultados com as providências necessárias para a correção de falhas identificadas, com escopo e prazos bem definidos, levando em consideração a importância, a gravidade, o risco, e a prioridade dos temas analisados.

7. 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.

8. 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.

9. Se observada situação que coloque em risco a prestação adequada do serviço público de energia, nos termos da Resolução Normativa nº 846, de 2019, é facultada à ANEEL solicitação de Plano de Resultados, com foco na melhoria de desempenho dos agentes. Assim, espera-se que sejam apresentadas ações efetivas, critérios de acompanhamento e trajetória de alcance dos resultados esperados.

Art. 4º A ANEEL poderá firmar plano de resultados com os agentes setoriais para melhoria de desempenho, com base em evidências que apontem degradação ou sinalizem deterioração da prestação do serviço ou do equilíbrio econômico-financeiro da concessão ou permissão.

§ 1º O plano deverá conter, no mínimo, objeto, prazos, ações previstas para reversão da situação identificada, critérios de acompanhamento e trajetória de alcance dos resultados esperados.

§ 2º O plano de resultados não implica o estabelecimento de novas obrigações e não constitui regime excepcional regulatório ou de sanções administrativas.

(nossos grifos)

2383246



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

mento assinado digitalmente.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2383246>

Leia a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação B9273C9500781DA9

Pag. 3 do OFÍCIO Nº 02 /2024-AID/ANEEL, de 04/01/2024.

10. Posto os fatos, destacamos que a ENEL RJ possui dois Planos de Resultados em curso. Um deles está relacionado à estrutura de atendimento e o outro à qualidade do fornecimento. Portanto, a efetividade dos canais de atendimento também é um dos temas monitorados e acompanhados pela ANEEL. Durante o acompanhamento dos Planos, caso seja detectado alguma nova irregularidade, a Distribuidora deve apresentar as ações de correção, de forma a resolver as falhas.

11. Se as falhas apontadas não forem corrigidas até o término da etapa de acompanhamento, os processos seguirão para as fases de notificação e, eventualmente, de punição.

12. Em relação ao item 3, que questiona se a condição econômica da ENEL RJ foi objeto de avaliação, esclarecemos que a ANEEL vem realizando um acompanhamento intensivo da distribuidora. O Contrato de Concessão nº 005/1996-ANEEL, do qual a Enel RJ é signatária, foi assinado em 1996, tendo sua vigência estabelecida por 30 anos, a contar da assinatura, encerrando-se, portanto, em 9 de dezembro de 2026. Entre as obrigações previstas no Contrato estão a de manter a continuidade na prestação do serviço, o pagamento de encargos setoriais e dos compromissos com compra de energia.

13. O Contrato foi aditado em março de 2017, após a edição do Despacho nº 2.194/2016 e incluiu condições de atendimento a indicadores de qualidade do serviço e de desempenho quanto à gestão econômico-financeira, critério de racionalidade econômica, diretrizes para o fortalecimento da governança corporativa e regras sobre eficiência energética e modernização das instalações.

14. Cabe à ANEEL o acompanhamento contínuo das condições econômico-financeiras das distribuidoras. Por meio do Ofício nº 63/2023-SFF/ANEEL, de 7 de março de 2023, e no âmbito de suas atribuições, tendo em vista os princípios da fiscalização responsável, foi solicitada a apresentação de um Plano de Resultados que fundamentasse como a Enel RJ pretendia equacionar a situação econômico-financeira da concessão.

15. Em 25 de maio de 2023, a Enel RJ protocolou a Carta Enel RJ 071-2023-RB contendo o Plano de Resultados Econômico-Financeiro solicitado. Por meio do Despacho nº 1.475, de 30 de maio de 2023, foi concedida medida cautelar em complementação ao Despacho nº 3.496/2021, no sentido de suspender as consequências definidas na Subcláusula Primeira da Cláusula Décima Oitava, na Cláusula Sétima e no Anexo III do Sexto Termo Aditivo ao Contrato, e deu prazo contratual para aporte de capital pelos sócios

2383246



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

mento assinado digitalmente.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2383246>

Verifique a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação B9273C9500781DA9

Pag. 4 do OFÍCIO Nº 02 /2024-AID/ANEEL, de 04/01/2024.

controladores, previsto na Subcláusula Quarta da Cláusula Décima Terceira, até a decisão de mérito sobre o valor a ser aportado e sobre o prazo de aporte.

16. O Plano de Resultados foi aprovado pela Superintendência de Fiscalização Econômica, Financeira e de Mercado, por intermédio da Nota Técnica nº 205/2023-SFF/ANEEL, e será acompanhado pela ANEEL até que a concessionária apresente uma posição econômico-financeira favorável ou, em caso negativo, resulte na instrução de processo sancionador, com base no art. 20 da Resolução Normativa nº 846, de 2019.

17. Sobre estudos acerca da satisfação dos usuários (item 4), informamos que, anualmente, a ANEEL realiza a Pesquisa Iasc (Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor), que questiona aos consumidores residenciais de todo o Brasil a sua percepção dos fornecedores de energia elétrica com base em um modelo composto por cinco itens de avaliação: Qualidade percebida, Valor, Satisfação, Confiança e Fidelidade. São indicadores que influenciam na satisfação do consumidor (caso de Qualidade percebida e Valor) e que apresentam as consequências dessa satisfação (Confiança e Fidelidade).

18. Os resultados da Pesquisa possibilitam aos consumidores o fortalecimento da sua participação na melhoria contínua dos serviços prestados pelas distribuidoras, permitem às distribuidoras o planejamento das ações de melhoria desses serviços e podem ser utilizados como subsídio às ações de fiscalização e regulação da ANEEL.

19. Além disso, o Iasc integra o componente de qualidade do serviço – Q do Fator X, que se insere no mecanismo de incentivos estabelecido pela ANEEL para a melhoria da qualidade do serviço prestado pelas distribuidoras, com reflexo na tarifa a ser aplicada aos consumidores.

20. Em 2022, última pesquisa disponível, pois a pesquisa de 2023 ainda está sendo processada, os resultados da ENEL RJ foram:

2383246



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

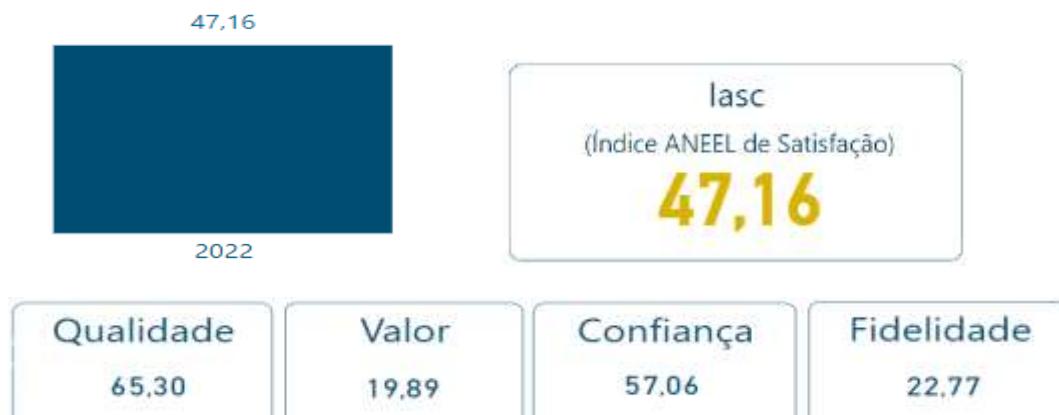
mento assinado digitalmente.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2383246>

Confirme a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação B9273C9500781DA9

Pag. 5 do OFÍCIO Nº 02 /2024-AID/ANEEL, de 04/01/2024.

Evolução da Satisfação



Evolução por Agrupamentos e Itens da Qualidade Percebida

Nome	2022
Informações ao cliente	60,04
segurança no valor cobrado	50,80
divulgação de informações importantes pela distribuidora	65,65
detalhamento das contas	63,66
Confiabilidade nos serviços	64,35
rapidez na volta da energia quando há interrupção	60,71
fornecimento de energia sem variação na tensão	69,70
fornecimento de energia sem interrupção	71,25
confiabilidade das soluções dadas	57,26
avisos antecipados sobre falta de energia para manutenção	62,84
Acesso à empresa	71,42
pontualidade na prestação dos serviços	60,44
facilidade para entrar em contato com a empresa	58,95
facilidade de acesso aos postos de recebimento da conta	84,60
cordialidade no atendimento	81,70
Total	65,63

21. Quanto aos itens 5 e 7, que versam sobre fiscalização de interrupções repentinhas, quedas e oscilações no fornecimento de energia das concessionárias, destacamos que, de acordo com o Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico – PRODIST, as distribuidoras devem possuir procedimentos

2383246



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

Documento assinado digitalmente.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2383246>

Confirme a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação B9273C9500781DA9

Pag. 6 do OFÍCIO Nº 02 /2024-AID/ANEEL, de 04/01/2024.

específicos para atuação em contingência devido a eventos que acarretem interrupções significativas.

22. Sendo assim, o plano para atuação em contingência é de responsabilidade da distribuidora, porém com o intuito de verificar esse tema, em 20 de novembro de 2023, a ANEEL emitiu o Ofício nº 720/2023-SFT/ANEEL¹, convocando a Enel RJ a apresentar seu planejamento para atendimento a ocorrências emergenciais em situações climáticas severas.

23. Destacamos ainda a atuação diligente da ANEEL no que tange às fiscalizações das interrupções repentinhas, a exemplo do apagão ocorrido em 18 de novembro de 2023, oportunidade na qual o processo de fiscalização foi imediatamente instaurado pela ANEEL, que tem dado prioridade máxima ao tema.

24. Em relação ao questionamento presente no item 8, informamos que a ANEEL não tem controle sobre o quadro de empregados da empresa, pois conforme trazem os Contratos de Concessão firmados entre a Agência e as distribuidoras, as concessionárias devem observar as prescrições deste Contrato, da legislação específica, das normas regulamentares e das instruções e determinações do Poder Concedente, sendo-lhe assegurada ampla liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal e tecnologia.

25. Dessa forma, a Concessionária tem liberdade no que concerne ao seu quadro de pessoal, cabendo à ANEEL o papel de verificar, por meio de suas ações, o cumprimento das metas regulatórias de qualidade do serviço de distribuição de energia elétrica, de modo a garantir a prestação dessa atividade de maneira adequada.

26. Por fim, em relação ao item 9, que questiona sobre a existência de estudo e/ou recomendação sobre quantos postos de atendimentos são necessários para suprir a demanda do município de Niterói, informamos que não é atribuição da Agência a realização desse tipo de estudo, mas o assunto é regulado pela Resolução n.º 1001/2021, na Seção II, que dispõe sobre atendimento presencial das distribuidoras:

¹ SICnet 48532.007720/2023-00

Pag. 7 do OFÍCIO Nº 02 /2024-AID/ANEEL, de 04/01/2024.

Art. 376. A distribuidora deve disponibilizar atendimento presencial em todos os municípios em que preste o serviço público de distribuição de energia elétrica, observadas as seguintes disposições:

(...)

II - a distribuidora deve dispor de pelo menos um posto de atendimento em sua área de atuação; e

III - nos casos de conurbação entre municípios, a distribuidora pode manter o posto de atendimento presencial apenas em parte dos municípios conurbados, desde que haja manifestação expressa favorável do Conselho de Consumidores.

§ 1º Os postos de atendimento presencial podem ser itinerantes, desde que a localização seja rotineira, e observada a disponibilidade horária definida no art. 377.

(...)

Art. 377. O horário de atendimento nos postos de atendimento presencial definidos no art. 376, excetuando os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, deve ser de pelo menos:

(...)

III - 8 horas diárias: em municípios com mais de 10.000 unidades consumidoras.

§ 1º Os horários de atendimento em cada município devem ser regulares, previamente informados e afixados à entrada de todo posto de atendimento.

§ 2º A distribuidora pode adotar frequências e horários diferentes dos estabelecidos neste artigo para os postos de atendimento adicionais aos dispostos no art. 376.

Art. 378. A estrutura de atendimento presencial deve disponibilizar ao consumidor e demais usuários o acesso a todas as informações, serviços e outras disposições relacionadas ao atendimento.

Art. 379. Toda solicitação de informação e serviço, reclamação, sugestão, denúncia ou entrada de documentos podem ser protocolados em qualquer posto de atendimento presencial da distribuidora.

Parágrafo único. O disposto no caput independe de onde se situem as instalações do consumidor e dos demais usuários, ou para onde seja solicitado o serviço, desde que dentro da área de atuação de cada distribuidora.

2383246



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

mento assinado digitalmente.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2383246>

Leia a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação B9273C9500781DA9

Pag. 8 do OFÍCIO Nº 02 /2024-AID/ANEEL, de 04/01/2024.

Art. 380. O tempo de espera para atendimento no posto de atendimento presencial é de até 30 minutos, ressalvada a ocorrência de caso fortuito ou de força maior.

§ 1º A distribuidora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada consumidor e demais usuários.

§ 2º A distribuição da senha deve ser efetuada no momento da chegada ou ingresso ao local de atendimento presencial, independentemente da adoção de sistema de triagem no local.

(...)

Art. 381. Nos postos de atendimento presencial, a distribuidora deve priorizar o atendimento a pessoas portadoras de deficiência, idosos com idade maior ou igual a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Art. 385. Caso constate deficiência na prestação do serviço no posto de atendimento presencial, insatisfação da população com o serviço ou com a forma de atendimento adotada, a ANEEL pode suspender total ou parcialmente:

I - a redução de postos de atendimento presencial no caso de conurbação entre municípios, de que trata o inciso III do art. 376; e

II - a utilização de solução de atendimento com metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados no interior do posto, de que trata o art. 382.

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

Atenciosamente,

(Assinado digitalmente)
GABRIELLA GALDINO VERAS
Chefe Adjunta da Assessoria Parlamentar



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

digitalmente por **Gabriella Galdino Veras, Chefe Adjunta(a) da Assessoria Parlamentar**, em 04/01/2024 às 15:10

Docu

2383246

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

DESPACHO

Processo nº: 48300.001868/2023-73

Assunto: Requerimento de Informações nº 2.926/2023 da Câmara dos Deputados (SEI nº 0834992)

Interessado: Assessoria Parlamentar

À Secretaria Nacional de Energia Elétrica

Em atenção ao Despacho ASPAR (SEI nº 0841592), de 18/12/2023, informamos que, por meio do Ofício nº 02/2024-AID/Aneel (SEI nº 0846963), a agência reguladora apresentou os elementos necessários para resposta ao parlamentar, não sendo necessário acrescentar outras informações para atendimento ao requerimento em epígrafe.

Respeitosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Aline Teixeira Eleuterio Martins, Diretor(a) do Departamento de Políticas Setoriais Substituto(a)**, em 04/01/2024, às 16:39, 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 **0847003** e o código CRC **4FF19EF6**.

Referência: Processo nº 48300.001868/2023-73

SEI nº 0847003



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.br/> / codArquivoTkn=2383216

Despacho SEI 0847003 / SEI 48300.001868/2023-73 / pg. 1

2383246

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

DESPACHO

Processo nº: 48300.001868/2023-73

Assunto: Requerimento de Informação nº 2.926/2023.

Interessado: ASSESSORIA DE ASSUNTOS PARLAMENTARES E FEDERATIVOS

À Assessoria de Assuntos Parlamentares e Federativos - ASPAR,

1. Em atenção ao Despacho ASPAR SEI nº 0841592, que trata do Requerimento de Informação nº 2.926/2023, do Deputado Federal Roberto Monteiro Pai, encaminhamos o Despacho CGDE SEI nº 0847003, com que concordamos, o qual avalia o Ofício nº 02/2024-AID/ANEEL, SEI nº 0846963, contendo as respostas ao referido Requerimento de Informação, com conclusão de que não há necessidade de complementações.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Igor Souza Ribeiro, Secretário Nacional de Energia Elétrica Substituto**, em 05/01/2024, às 09:05, 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 **0847094** e o código CRC **7FC0D6FC**.

Referência: Processo nº 48300.001868/2023-73

SEI nº 0847094



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.cam.br/leg/0847094> / CodArquivoTutor=2383246

Despacho SEI 48300.001868/2023-73 / pg. 1

2383246