



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Aviso nº 706 - GP/TCU

Brasília, 20 de setembro de 2024.

Senhor Presidente,

Encaminho-lhe cópia do Acórdão 1479/2024 (acompanhado dos respectivos Relatório e Voto), para conhecimento, em especial quanto às informações constantes no subitem 9.2 da referida deliberação, prolatada pelo Plenário deste Tribunal, na Sessão Ordinária de 24/7/2024, nos autos do TC-038.964/2023-6, da relatoria do Ministro Antonio Anastasia.

Esclareço que o mencionado processo trata de Solicitação do Congresso Nacional, na qual a Comissão de Desenvolvimento Urbano da Câmara dos Deputados, nos termos do Ofício da Presidência 176/2023-CDU, de 9/11/2023, encaminhou a este Tribunal o Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA, de autoria da Exma. Deputada Federal Lêda Borges, solicitando que o Tribunal de Contas da União realize auditoria das ações e medidas adotadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) para garantir a qualidade, a eficiência e a continuidade do serviço público de distribuição de energia elétrica prestado pela concessionária Equatorial Energia no Estado de Goiás.

Consoante o subitem 9.3 da aludida Deliberação, envio-lhe também cópia da instrução à peça 20 do citado processo.

Informo que, nos termos do item 9.5 do referido Acórdão, a Solicitação em tela foi considerada integralmente atendida.

Atenciosamente,

(Assinado eletronicamente)

MINISTRO BRUNO DANTAS
Presidente

A Sua Excelência o Senhor
Deputado Federal ACÁCIO FAVACHO
Presidente da Comissão de Desenvolvimento Urbano da Câmara dos Deputados
Brasília – DF

ACÓRDÃO Nº 1479/2024 – TCU – Plenário

1. Processo nº TC 038.964/2023-6.
2. Grupo I – Classe de Assunto: II – Solicitação do Congresso Nacional
3. Interessados/Responsáveis: não há.
4. Órgão: Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).
5. Relator: Ministro Antonio Anastasia.
6. Representante do Ministério Público: não atuou.
7. Unidade Técnica: Unidade de Auditoria Especializada em Energia Elétrica e Nuclear (AudElétrica).
8. Representação legal: não há.

9. Acórdão:

VISTOS, relatados e discutidos estes autos que cuidam de Solicitação do Congresso Nacional, na qual o Presidente da Comissão de Desenvolvimento Urbano (CDU) da Câmara dos Deputados, nos termos do Ofício da Presidência 176/2023-CDU, de 9/11/2023, encaminha a este Tribunal o Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA, de autoria da Exma. Deputada Federal Lêda Borges, solicitando que o Tribunal de Contas da União realize auditoria das ações e medidas adotadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) para garantir a qualidade, a eficiência e a continuidade do serviço público de distribuição de energia elétrica prestado pela concessionária Equatorial Energia no Estado de Goiás.

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em Sessão Plenária, diante das razões expostas pelo Relator, em:

9.1. com fulcro nos artigos 38, inciso II, da Lei 8.443/1992; 232, inciso III, do Regimento Interno do TCU e 4º, inciso I, alínea “b”, da Resolução - TCU 215/2008, conhecer da Solicitação do Congresso Nacional em análise;

9.2. informar ao Exmo. Sr. Deputado Federal Acácio Favacho, Presidente da Comissão de Desenvolvimento Urbano da Câmara dos Deputados e autor do Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA, que:

9.2.1. no exercício de 2023, a Equatorial obteve a pior colocação no ranking de Desempenho Global de Continuidade (DGC), entre as empresas de distribuição que possuem número de unidades consumidoras maior que 400.000;

9.2.2. quanto à demora no diagnóstico dos problemas, houve uma degradação da opinião dos usuários do serviço, com exceção do item “segurança de que o valor cobrado na conta de luz está correto”;

9.2.3. a respeito do prazo para resolução das demandas, a duração equivalente de reclamações procedentes recebidas pela distribuidora (DER) apresentou seu maior valor em 2023 (no período 2018-2023), com um aumento significativo de 59% em comparação ao ano anterior. Já a frequência equivalente de reclamação (FER) apresentou uma trajetória de decréscimo consistente durante todo o período, culminando com seu menor valor apurado no ano de 2023;

9.2.4. no que tange à priorização de chamados urgentes, os indicadores apresentaram trajetórias oscilantes, com exceção do Tempo Médio de Preparação (TMP), que desde 2020 apresenta um viés de alta e teve em 2023 seu segundo maior valor para o período 2018-2023;

9.2.5. no que concerne à eficácia da central de atendimentos, o indicador INS (Indicador de Nível de Serviço) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e no exercício de 2023 foram quatro violações (Equatorial). O IAB (Indicador de Abandono) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e foram três violações no exercício de 2023 (Equatorial). Assim, no período em que a empresa Equatorial assumiu a concessão de distribuição no estado de Goiás, houve mais violações dos indicadores de qualidade de atendimento que o somatório do período em que a titular do serviço era a Enel;

9.2.6. em relação ao tratamento de cobranças consideradas indevidas/abusivas, houve diminuição nos exercícios de 2022/2023 de reclamações de cobrança indevida, sendo que o ano de 2023 representou o menor valor apurado para o índice durante o período em análise. Por seu turno, o percentual de reclamações resolvidas se manteve dentro dos parâmetros dos exercícios anteriores, com leve viés de alta;

9.2.7. entre todos os indicadores analisados, para o período 2018-2023, os únicos índices da Equatorial Goiás que apresentaram verdadeiras trajetórias de melhoria são a “FER” e as “reclamações de cobranças indevidas”. Os demais itens, em sua maioria, apresentam uma trajetória oscilante e com tendências de piora em seus resultados;

9.2.8. além de seus indicadores de qualidade, a Equatorial Goiás necessita melhorar seu indicador de sustentabilidade econômico-financeira, referente à relação combinada de Dívida Líquida / (EBITDA – QRR), que apresenta o valor de 12,9 x, significativamente acima da média do Grupo Equatorial (5,8 x) e do segmento de distribuição como um todo (6,7 x);

9.2.9. apesar dos dados acima, que evidenciam a qualidade na prestação dos serviços da distribuidora, está afastada a abertura de processo administrativo punitivo voltado à aplicação da penalidade de declaração de caducidade da concessão em caso de eventual descumprimento do DECI ou do FECi ou do critério de eficiência com relação à gestão econômico-financeira nos primeiros três anos do contrato de concessão da Equatorial Goiás, ou seja, até 2025, conforme Despacho Aneel 3.498/2022;

9.2.10. não há atualmente Critérios de Eficiência a serem aplicados à concessionária, seguindo-se os critérios calculados de 2017 a 2021;

9.2.11. no primeiro ano (2023) após a assinatura do aditivo ao Contrato de Concessão, foi realizada fiscalização com o caráter orientativo, assegurada a aplicação de penalidades nos casos de descumprimento de determinações feitas pela Diretoria da Aneel;

9.2.12. após a troca de controle societário, a Aneel passou a realizar fiscalizações relativas ao serviço prestado pela Equatorial Goiás, a exemplo do Processo 48500.000776/2023-10, no qual a Agência vem acompanhando a evolução da melhoria na prestação do serviço pela Equatorial Goiás, a partir da aferição de alguns indicadores e das principais ações adotadas pelo novo controlador, abordando os seguintes aspectos:

9.2.12.1. continuidade do fornecimento (com abordagem dos expurgos realizados);

9.2.12.2. pedido de ligação com e sem necessidade de obras;

9.2.12.3. geração distribuída; e

9.2.12.4. faturamento de energia elétrica;

9.2.13. a Resolução Autorizativa Aneel 14.932, de 17/10/2023, autorizou a revisão da configuração dos conjuntos de unidades consumidoras e estabeleceu os limites para os indicadores de continuidade DEC e FEC dos conjuntos da Equatorial Goiás Distribuidora de Energia S.A – Equatorial GO, para os anos de 2024 a 2028, com valores aderentes à realidade da região;

9.2.14. a Equatorial apresentou à Aneel informações sobre as obras em andamento para melhoria da qualidade do fornecimento de energia para as regiões/municípios listados nas solicitações que lhe haviam sido encaminhadas pela Agência, salientando que mantém o compromisso na realização de ações de manutenção nos municípios citados, bem como disponibilizou o detalhamento do planejamento das ações previstas para 2024 em seu sítio eletrônico; e

9.2.15. finalizado o período orientativo do primeiro ano de contrato da Equatorial Goiás, conclui-se que a Aneel deve permanecer em constante vigilância, por meio de sua fiscalização responsiva, com a utilização da estratégia PDCA (Plan, Do, Check and Act), para que a distribuidora possa cumprir com seus limites contratuais e regulatórios de continuidade, a fim de melhorar a qualidade do serviço prestado para a população do Estado de Goiás;

9.3. informar ao Exmo. Sr. Deputado Federal Acácio Favacho sobre o presente Acórdão, encaminhando-lhe cópia da presente decisão acompanhada do voto e do relatório que a fundamentam, juntamente com cópia da instrução à peça 20 destes autos;

9.4. encaminhar cópia do presente Acórdão à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), destacando que o relatório e o voto que fundamentam a deliberação ora encaminhada podem ser acessados por meio do endereço eletrônico www.tcu.gov.br/acordaos e que, caso tenham interesse, o Tribunal pode encaminhar-lhe cópia desses documentos sem quaisquer custos (consoante disposto no Memorando-Circular 45/2017-Segecex).

9.5. considerar a presente Solicitação do Congresso Nacional integralmente atendida e arquivar o presente processo, nos termos dos arts. 169, inciso II, do Regimento Interno do TCU e 17, inciso II, da Resolução - TCU 215/2008.

10. Ata nº 30/2024 – Plenário.

11. Data da Sessão: 24/7/2024 – Ordinária.

12. Código eletrônico para localização na página do TCU na Internet: AC-1479-30/24-P.

13. Especificação do quórum:

13.1. Ministros presentes: Vital do Rêgo (na Presidência), Benjamin Zymler, Augusto Nardes, Jorge Oliveira e Antonio Anastasia (Relator).

13.2. Ministros-Substitutos convocados: Marcos Bemquerer Costa e Weder de Oliveira.

(Assinado Eletronicamente)

VITAL DO RÊGO

Vice-Presidente, no exercício da Presidência

(Assinado Eletronicamente)

ANTONIO ANASTASIA

Relator

Fui presente:

(Assinado Eletronicamente)

CRISTINA MACHADO DA COSTA E SILVA

Procuradora-Geral

VOTO

A Solicitação do Congresso Nacional pode ser conhecida, por estarem preenchidos os requisitos de admissibilidade previstos nos arts. 1º, inciso II, e 38, inciso I, da Lei 8.443, de 16 de julho de 1992, c/c os arts. 1º, inciso II, 231 e 232, inciso III, do Regimento Interno do TCU, e art. 4º, inciso I, alínea “b”, da Resolução-TCU 215/2008.

2. O Exmo. Sr. Deputado Federal Acácio Favacho, Presidente da Comissão de Desenvolvimento Urbano (CDU) da Câmara dos Deputados, nos termos do Ofício da Presidência 176/2023-CDU, de 9/11/2023 (peça 2), encaminha a este Tribunal o Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA (peça 3), de autoria da Exma. Deputada Federal Lêda Borges, solicitando que o Tribunal de Contas da União realize auditoria das ações e medidas adotadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), para garantir a qualidade, a eficiência e a continuidade do serviço público de distribuição de energia elétrica prestado pela concessionária Equatorial Energia no Estado de Goiás (peça 3).

3. Em análise a esta Solicitação do Congresso Nacional (SCN) e visando a atendê-la integralmente, a AudEletrica realizou inspeção na Aneel, a fim de colher informações e documentos atinentes aos questionamentos levantados no presente processo.

4. Referida fiscalização materializou o que a jurisprudência do TCU habitualmente denomina de controle de segunda ordem, ocasião em que, *in casu*, o Tribunal exerceu controle externo sobre a Aneel, a fim de verificar se a agência reguladora está cumprindo adequadamente seu papel fiscalizatório junto à concessionária de distribuição de energia elétrica, no que concerne a verificar se os padrões de qualidade do serviço público prestado a seus consumidores encontram-se em conformidade com o previsto e requerido pela legislação de regência, bem como pelos normativos internos do ente regulador.

5. Considerando as informações encaminhadas pela Aneel e informações de processos do TCU que abordam tanto a concessão de distribuição no Estado em Goiás quanto o setor de distribuição em geral, além dos dados obtidos no portal da Aneel a respeito de processos e documentos que tratem da situação da Equatorial Goiás, a análise da equipe de auditoria se fundamentou nas circunstâncias descritas na SCN, quais sejam: a) descontinuidade do fornecimento de energia elétrica; b) suspensões abruptas no fornecimento; c) demora na resolução das demandas; d) inoperância da central de atendimento; e e) cobranças excessivas.

6. Como resultado da fiscalização efetuada, concluiu-se que as questões ventiladas na presente Solicitação estão sendo convenientemente tratadas pela Aneel, pela sistemática de regulação e fiscalização da referida Agência, chegando-se às constatações que serão encaminhadas ao Parlamento,

7. Portanto, quanto ao mérito, verifico que a unidade técnica abordou, com bastante propriedade em sua minudente instrução (peça 20), cujos fundamentos incorporo a estas razões de decidir, todas as questões necessárias ao deslinde do feito, exaurindo a análise da matéria.

8. Sendo assim, acolho a proposta uníssona da AudEletrica, no sentido de prestar as informações detalhadas na instrução à peça 20 para a Comissão de Desenvolvimento Urbano (CDU) da Câmara dos Deputados.

TCU, Sala das Sessões, em 24 de julho de 2024.

ANTONIO ANASTASIA
Relator

GRUPO I – CLASSE II – Plenário
TC 038.964/2023-6
Natureza: Solicitação do Congresso Nacional
Órgão: Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)

SUMÁRIO:

RELATÓRIO

Transcrevo a seguir, nos termos do art. 1º, § 3º, inciso I, da Lei nº 8.443/92, a instrução lavrada no âmbito da Unidade de Auditoria Especializada em Energia Elétrica e Nuclear (AudElétrica) (peça 20), cujas conclusões contaram com a anuência do corpo diretivo daquela unidade técnica (peças 21 e 22).

“INTRODUÇÃO

Trata-se de Solicitação do Congresso Nacional, por meio da qual o Exmo. Sr. Deputado Federal Acácio Favacho, Presidente da Comissão de Desenvolvimento Urbano (CDU) da Câmara dos Deputados, nos termos do Ofício da Presidência 176/2023-CDU, de 9/11/2023 (peça 2), encaminha a este Tribunal o Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA (peça 3), de autoria da Exma. Deputada Federal Lêda Borges.

EXAME DE ADMISSIBILIDADE

2. *A prestação de informações solicitadas pelo Congresso Nacional, por qualquer de suas casas, ou por qualquer de suas comissões, está prevista no art. 71, inciso VII, da Constituição Federal, e no art. 38, inciso II, da Lei 8.443/1992.*
3. *O art. 4º, inciso I, alínea “b”, da Resolução-TCU 215/2008 e o art. 232, inciso III, do Regimento Interno do TCU, conferem ao Presidente de Comissão da Câmara dos Deputados, quando por ela aprovado, legitimidade para solicitar ao Tribunal a realização de fiscalização.*
4. *Assim, dada a legitimidade da autoridade solicitante, cabe o conhecimento do expediente como Solicitação do Congresso Nacional (SCN).*

HISTÓRICO

5. *O Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA requer que o Tribunal de Contas da União realize auditoria das ações e medidas adotadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), para garantir a qualidade, a eficiência e a continuidade do serviço público de distribuição de energia elétrica prestado pela concessionária Equatorial Energia no Estado de Goiás (peça 3).*
6. *Em despacho de 14/11/2023 (peça 6), o Exmo. Sr. Ministro Presidente encaminhou a SCN para a Secretaria Geral de Controle Externo (Segecex) para adoção das providências pertinentes.*
7. *Na data de 15/2/2024, o Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica foi emitido, com base na Portaria de Fiscalização – AudElétrica 49, de 8/2/2024 (peça 9), solicitando da Aneel as seguintes informações e/ou documentos:*

a) Normas da Aneel que exijam, por parte das concessionárias de distribuição, se for o caso:

- i. documentações técnicas das redes de distribuição, seus equipamentos e acessórios (manuais, normativos internos, esquemas elétricos e unipolares, etc.);
 - ii. controle das expansões de rede verificadas como necessárias;
 - iii. plano de manutenção preventiva e preditiva;
 - iv. sistema informatizado de controle patrimonial e de conservação;
 - v. sistema informatizado de controle de manutenção (corretiva, preventiva e preditiva);
 - vi. equipes de manutenção emergencial, conforme a densidade de redes, equipamentos, populacional ou distância entre as mesmas;
- b) Planos de investimentos ou outros firmados entre a Equatorial Energia Goiás e a Aneel que tenham como condão a melhora do serviço de distribuição na respectiva área de concessão;
- c) Fiscalizações, acompanhamentos e monitoramentos realizados na Equatorial Energia Goiás, a partir de dezembro de 2022, quando a referida empresa passou a ser responsável pelo serviço de distribuição no Estado de Goiás, com foco, em especial:
- i. na descontinuidade do fornecimento, na demora em solucionar demandas, na deficiência da central de atendimento e na ocorrência de cobranças excessivas;
 - ii. na realização dos investimentos e outras ações eventualmente acordadas entre a concessionária e a Aneel;
 - iii. na verificação do atendimento das exigências relacionadas na alínea “a” acima, se for o caso.
- d) Os indicadores medidos e esperados da Equatorial Energia Goiás a respeito dos seguintes temas:
- i. tempo de diagnóstico dos problemas;
 - ii. prazo para resolução das demandas;
 - iii. priorização de chamados urgentes;
 - iv. eficácia da central de atendimento;
 - v. tratamento de cobranças consideradas indevidas/abusivas;
- e) As mudanças, se for o caso, nas exigências contratuais em relação à qualidade do serviço, aos parâmetros de governança de saúde econômico-financeira com a mudança do controle acionário da distribuidora, com indicação dos índices vigentes e dos índices para os exercícios anteriores à transferência societária;
- f) O desempenho das distribuidoras do Grupo Equatorial em relação a distribuidoras de outros grupos empresariais, com dados objetivos que suportem as informações apresentadas;
- g) Quaisquer outros documentos e/ou informações que a Aneel entender pertinentes para a completa elucidação das questões formuladas pelo parlamentar solicitante, mormente demonstrando sua ação proativa em defesa dos consumidores e sua ação fiscalizatória eficaz em face da empresa responsável pela área de concessão.

8. A Aneel encaminhou os dados que julgou pertinentes, conforme Ofício 10/2024-AIN/ANEEL, de 1º/3/2024 (peça 12).

EXAME TÉCNICO

Solicitação do Congresso Nacional disposta no Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA

9. Inicialmente, o Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA (peça 3) traz a informação de que, no mês de dezembro de 2022, a empresa Equatorial Energia assumiu a concessão do serviço público de distribuição de energia elétrica no Estado de Goiás, firmando o compromisso de realizar investimentos na melhoria da qualidade do fornecimento de energia no referido ente federativo.

10. Contudo, o documento salienta que, à época, decorridos mais de nove meses da nova gestão, a referida concessionária continuava a receber constantes reclamações de consumidores do estado de Goiás, acerca da baixa qualidade dos serviços prestados.

11. Como exemplos de sua afirmação, são citadas as seguintes circunstâncias: a) descontinuidade do fornecimento de energia elétrica; b) suspensões abruptas no fornecimento; c) demora na resolução das demandas; d) inoperância da central de atendimento; e e) cobranças excessivas.

12. Ademais, ressalta que a Equatorial Energia atua no setor de distribuição de energia elétrica no Brasil, por meio da exploração das concessões nos seguintes estados: Amapá, Maranhão, Pará, Piauí, Alagoas e Rio Grande do Sul. Ainda, aduz que as reclamações sobre a qualidade na prestação dos serviços em todos aqueles entes motivaram ações do respectivos poderes legislativos, incluindo a instalação de Comissão Parlamentar de Inquérito (“CPI da Equatorial”) na Assembleia Legislativa do Estado do Piauí.

13. Nesse contexto, assevera que a Aneel precisa esclarecer se vem exercendo a sua função de fiscalização de forma ativa e rigorosa em relação à Equatorial Energia, pois somente a fiscalização adequada, permanente e efetiva garantirá que a empresa concessionária preste melhor serviço à população.

14. Desta feita, requer que o Tribunal de Contas da União realize fiscalização na Aneel, em relação às ações e medidas adotadas pela referida Agência para garantir a qualidade, a eficiência e a continuidade do serviço público de energia elétrica prestado pela concessionária Equatorial Energia no Estado de Goiás.

Fiscalizações realizadas pelo TCU

15. Preliminarmente, com vistas a atender à solicitação, realizou-se consulta aos sistemas informatizados do TCU, tendo sido encontrados os seguintes processos cujos objetos se referem à atuação das concessionárias de distribuição de energia elétrica no Estado de Goiás ou possuem relação com o tema.

TC 017.365/2015-5 (Acórdãos 2.054/2016, 3.064/2016 e 2.302/2018, todos do Plenário do TCU)

16. O processo, de relatoria do Ministro José Múcio Monteiro, trata de fiscalização já realizada por esta Corte para verificar a adequação do processo de privatização da Celg-D, na modalidade acompanhamento, regida à época pela Instrução Normativa TCU 27/1998.

TC 003.379/2015-9 (Acórdãos 2.253/2015, 2.520/2015, 1.946/2019, e 599/2023, todos do Plenário do TCU)

17. O processo, de relatoria do Ministro Antonio Anastasia, cuida de monitoramento do Acórdão 2.253/2015-TCU-Plenário, com modificações feitas pelo Acórdão 2.520/2015-TCU-Plenário, que determinou: (i) ao Ministério de Minas e Energia (MME) e à Aneel que introduzissem melhorias necessárias a dar transparência e previsibilidade ao processo de delegação das concessões alcançadas pelo art. 7º da Lei 12.783/2013 (subitens 9.7 e 9.8 do Acórdão 2.253/2015-TCU-Plenário), entre elas a da antiga Celg-D; e (ii) à antiga SeinfraElétrica (atual AudElétrica) que realizasse fiscalizações periódicas a fim de verificar o efetivo cumprimento, pela Aneel, das medidas de sua competência referentes às hipóteses ensejadoras da extinção de contratos de concessão de distribuição de energia elétrica por motivo de inadimplência quanto às metas de qualidade e às metas econômico-financeiras estabelecidas nos contratos e na regulamentação setorial.

TC 018.944/2019-1 (Acórdão 2.564/2019-TCU-Plenário)

18. O processo, de relatoria da Ministra Ana Arraes, trata de Solicitação do Congresso Nacional (SCN) com o objetivo de verificar a adequação do processo de privatização da Companhia Energética de Goiás (Celg-D), bem como encaminhar à Comissão de Minas e Energia da Câmara dos Deputados acórdãos relativos a atividades de fiscalização e controle promovidas na empresa desde 2015, o que incluiu alguns pontos relativos aos Planos de Resultados e ao Plano Emergencial da Enel-GO.

19. Nesse mesmo relatório também foi registrada a realização, por parte da Agência Goiana de Regulação (AGR), de ações de fiscalização para verificação quanto à qualidade do atendimento comercial, e constatou-se que a Enel Goiás e o Estado de Goiás celebraram, com interveniência do MME e da Aneel, Termo de Compromisso e Acompanhamento, com o objetivo de reiterar o compromisso assumido no Plano Emergencial.

TC 015.174/2020-4 (Acórdãos 1.112/2021-TCU-Plenário e 7.457/2022-TCU-Primeira Câmara)

20. O processo, de relatoria do Ministro Jorge Oliveira, trata de fiscalização, na modalidade acompanhamento, cujo objetivo é verificar a ação fiscalizatória, realizada entre 2017 e 2022, pela Aneel, nos contratos de concessão das distribuidoras da Eletrobras privatizadas entre 2017 e 2019, cujos nomes, à época, eram: Amazonas Energia, Boa Vista Energia, Ceal, Cepisa, Ceron, Eletroacre e Celg-D, e, após o processo de privatização, passaram a ser, respectivamente, Amazonas Energia, Roraima Energia, Equatorial Alagoas, Equatorial Piauí, Energisa Rondônia, Energisa Acre e Enel Goiás.

21. O escopo da atuação alcança os parâmetros regulatórios aplicáveis e também aqueles definidos nos contratos firmados com os novos concessionários, bem como eventuais providências tomadas pelo Ministério de Minas e Energia (MME) e pela referida Agência, no âmbito de suas competências, referentes à regulação e à gestão dos novos contratos de concessão, avaliando os impactos no desempenho da prestação do serviço à população afetada e no valor das respectivas tarifas, e averiguando, de forma sistêmica, a sustentabilidade econômico-financeira das concessões, conforme determinou o Acórdão 1.199/2018-TCU-Plenário, de relatoria do Ministro José Múcio Monteiro.

TC 015.981/2020-7 (Acórdão 4.547/2020-TCU-Plenário)

22. Os autos, de relatoria do Ministro Vital do Rêgo, cuidam de monitoramento de auditoria operacional (Acórdão 651/2016-TCU-Plenário), cujo objetivo é avaliar os aspectos mais relevantes do planejamento e execução das fiscalizações da Aneel e das agências estaduais conveniadas quanto à qualidade da distribuição de energia elétrica. No bojo do processo, foi mencionado que o acompanhamento do desempenho do caso da Enel Goiás seria examinado no supracitado TC 015.174/2020-4.

TC 014.282/2021-6 (Acórdão 1.376/2020-TCU-Plenário)

23. O processo, de relatoria do Ministro Benjamin Zymler, trata de auditoria operacional sobre Política Tarifária do Setor Elétrico. No âmbito do processo, concluiu-se que não há uma estrutura institucionalizada e planejada de políticas públicas voltadas para a modicidade tarifária. Diante disso, são tomadas medidas excepcionais, a exemplo das MPs 998/2020 e 1.078/2021, que apresentam impacto negativo no curto prazo, mas potencial de alta das tarifas no médio/longo prazo.

TC 005.700/2024-8 – processo em andamento, sem que tenha sido exarado algum acórdão

24. O processo, de relatoria do Ministro Benjamin Zymler, trata de auditoria operacional sobre a sustentabilidade das concessões de distribuição de energia elétrica, cabendo salientar que os prejuízos com eventual insustentabilidade das concessões tendem a recair sobre toda a base de

consumidores das distribuidoras, onerando a tarifa e prejudicando a qualidade dos serviços. Cumpra esclarecer que o processo se encontra na fase de planejamento da fiscalização a ser realizada.

Informações apresentadas pela Aneel, em resposta ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica

25. A Aneel apresentou as seguintes respostas aos questionamentos esposados no Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12):

a) Normas da Aneel que exijam, por parte das concessionárias de distribuição, se for o caso: i) documentações técnicas das redes de distribuição, seus equipamentos e acessórios (manuais, normativos internos, esquemas elétricos e unipolares, etc.); ii) controle das expansões de rede verificadas como necessárias; iii) plano de manutenção preventiva e preditiva; iv. sistema informatizado de controle patrimonial e de conservação; v. sistema informatizado de controle de manutenção (corretiva, preventiva e preditiva); e vi) equipes de manutenção emergencial, conforme a densidade de redes, equipamentos, populacional ou distância entre as mesmas.

26. A Aneel iniciou sua resposta informando que é responsabilidade da distribuidora a prestação do serviço adequado, com ampla liberdade de seus investimentos, adotando as melhores práticas e normas aplicáveis, em especial quanto à operação, manutenção, planejamento e modernização, de acordo com o disposto no Contrato de Concessão (peça 12, p. 2):

CLÁUSULA SEGUNDA – CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

Na prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica referido neste Contrato, a DISTRIBUIDORA se compromete com a prestação do serviço adequado, tendo ampla liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal, material e tecnologia, observadas as prescrições deste Contrato e das normas legais e regulamentares, assim como as instruções e determinações do PODER CONCEDENTE e da ANEEL.

Subcláusula Primeira – A DISTRIBUIDORA obriga-se a adotar tecnologia adequada e a empregar métodos operativos, materiais, equipamentos e instalações que, atendidas as normas técnicas brasileiras, garantam a prestação do serviço adequado de distribuição de energia elétrica, inclusive a segurança das pessoas e das instalações, na forma prevista nas normas setoriais.

Subcláusula Segunda – A prestação do serviço adequado pressupõe a adoção das melhores práticas setoriais e das normas aplicáveis, notadamente quanto à operação, manutenção e planejamento do sistema elétrico e modernização das instalações.

Subcláusula Terceira – A DISTRIBUIDORA atenderá aos pedidos dos interessados para a utilização do serviço concedido, nas condições estabelecidas nos contratos e na regulação da ANEEL, assegurando o tratamento não discriminatório a todos os usuários.

b) Planos de investimentos ou outros firmados entre a Equatorial Energia Goiás e a Aneel que tenham como condão a melhora do serviço de distribuição na respectiva área de concessão;

27. Segundo a Aneel (peça 12, p. 2-3), para as concessões de distribuição de energia elétrica, não existem metas de investimentos obrigatórios, sendo facultado às distribuidoras a gestão de seus investimentos.

28. Desse modo, cabe às empresas a prestação do serviço conforme as regras vigentes e à Aneel, a fiscalização de sua conformidade, de acordo com o art. 6º, §1º, da Lei 8.987/1995: serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

29. Por outro lado, é exigido que as concessionárias de distribuição de energia cumpram metas de qualidade do serviço prestado e de sustentabilidade econômico-financeira.

c) Fiscalizações, acompanhamentos e monitoramentos realizados na Equatorial Energia Goiás, a partir de dezembro de 2022, quando a referida empresa passou a ser responsável pelo serviço de distribuição no Estado de Goiás, com foco, em especial: i) na descontinuidade do fornecimento, na demora em solucionar demandas, na deficiência da central de atendimento e na ocorrência de cobranças excessivas; ii) na realização dos investimentos e outras ações eventualmente acordadas entre a concessionária e a Aneel; e iii) na verificação do atendimento das exigências relacionadas na alínea “a” acima, se for o caso

30. A Autarquia informou que decidiu aprovar o Plano de Transferência apresentado pela Enel Distribuição Goiás para a Equatorial Participações e Investimentos S.A., nos termos da Subcláusula Oitava da Cláusula Décima Segunda do Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica 63/2000-ANEEL (Oitavo Termo Aditivo, de 23/2/2023), como alternativa a uma caducidade (peça 12, p. 4).

31. Prosseguindo, afirmou que mantém convênio de descentralização com a Agência Goiana de Regulação (AGR) para as atividades de fiscalização, análise e acompanhamento naquele Estado, por meio de delegação, e que o período de transição do controle societário teve acompanhamento contínuo pela Aneel e AGR, para se avaliar os temas mais relevantes, como as garantias da continuidade do serviço até a conclusão da avaliação do pedido de troca de controle societário. Também elencou as fiscalizações realizadas e em andamento para a Equatorial/GO (peça 12, p. 4)

32. Sobre os investimentos realizados, destacou que, no exercício de 2023, foi realizada a revisão tarifária periódica, conforme processo 48500.009444/2022-10 (peça 12, p. 5).

d) Os indicadores medidos e esperados da Equatorial Energia Goiás a respeito dos seguintes temas:

i. tempo de diagnóstico dos problemas:

33. A entidade aduziu que, apesar de não haver um índice específico para a medição do tempo de diagnóstico, existem os dados da pesquisa anual de satisfação feita junto ao consumidor residencial, os quais foram coletados e compilados para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e para a Equatorial Goiás (a partir do exercício de 2023) (peça 12, p. 6).

ii. prazo para resolução das demandas:

34. A Agência ressaltou que, com as informações apuradas pela distribuidora, são calculados pela Aneel os indicadores anuais de Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER). O DER é calculado a partir da fórmula abaixo. Importa registrar que também foram apresentados os valores apurados para DER e FER para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e Equatorial Goiás (a partir do exercício de 2023) (peça 12, p. 7):

$$DER = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações Procedentes}(i) \times PMS(i)}{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações Procedentes}(i)}$$

onde:

Reclamações_Procedentes (i) = quantidade de reclamações procedentes do tipo “i” solucionadas pela distribuidora no período de apuração;

PMS(i) = prazo Médio de Solução das reclamações procedentes do tipo “i” no período de apuração, expresso em horas e centésimos de horas;

i = tipo de Reclamação, conforme “n” tipos possíveis definidos na Resolução Homologatória 2.992, de 7 de dezembro de 2021.

iii. priorização de chamados urgentes:

35. Segundo a Aneel, os valores mensais dos indicadores NIE (Número de Ocorrências Emergenciais com Interrupção de Energia Elétrica) e NUMOCORR (Número de Ocorrências Emergenciais) são obtidos pela soma dos valores informados para cada conjunto em um dado mês, enquanto os valores mensais dos indicadores TMD (Tempo Médio de Deslocamento, em minutos), TME (Tempo Médio de Execução, em minutos) e TMP (Tempo Médio de Preparação, em minutos) são obtidos das médias ponderadas desses indicadores pelo número de ocorrências (NUMOCORR). O mesmo procedimento foi adotado para os valores anuais mostrados para a distribuidora (peça 12, p. 7-8). Nesse contexto, a Aneel apresentou os dados que demonstram a evolução anual da distribuidora para a priorização de chamados urgentes (peça 12, p. 7)

36. Cumpre esclarecer que os indicadores são passíveis de alterações após fiscalização da Aneel e que os dados apresentados nestes relatórios são obtidos das bases de dados da Agência, sendo atualizados diariamente.

iv. eficácia da central de atendimento:

37. De igual modo, a Aneel apresentou os valores apurados para indicadores de qualidade do atendimento telefônico INS (Indicador de Nível de Serviço), IAb (Indicador de Abandono) e ICO (Indicador de Chamadas Ocupadas) para o período que era controlada pela Enel GO (exercícios 2018-2022) e pela Equatorial GO (exercício 2023) (peça 12, p. 8-10).

v. tratamento de cobranças consideradas indevidas/abusivas

38. A Aneel salientou que levantou, por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria da Aneel, a partir do Indicador QRT (Quantidade Relativa de Reclamações Totais), os dados sobre a tipologia de reclamação relacionada às cobranças indevidas (peça 12, p. 11)

39. Adicionalmente, por meio da plataforma Consumidor.gov, a Agência informou que extraiu os dados para reclamações resolvidas, relativas aos itens “Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos/não informados” e “Cobrança por serviços não realizados/atrasados ou por consumo elevado” (peça 12, p. 11):

e) As mudanças, se for o caso, nas exigências contratuais em relação à qualidade do serviço, aos parâmetros de governança de saúde econômico-financeira com a mudança do controle acionário da distribuidora, com indicação dos índices vigentes e dos índices para os exercícios anteriores à transferência societária

40. A entidade informou que decidiu aprovar o Plano de Transferência apresentado pela Enel Distribuição Goiás para a Equatorial Participações e Investimentos S.A, nos termos do Oitavo Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica 63/2000-ANEEL, de 23/2/2023, conforme Voto do Diretor Relator (peça 12, p. 12).

41. Nesse contexto, em 29/12/2015, quando a concessão até então estava sob controle estatal, foi celebrado do Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição 63/2000-ANEEL, prorrogando a prestação do serviço até 7/7/2045.

42. A prorrogação incluiu índices de melhoria a serem avaliadas ao longo dos cinco primeiros anos (exercícios de 2016-2020). Caso houvesse o descumprimento de qualquer índice por dois anos consecutivos, ao longo do período, ou o seu descumprimento no exercício final, acarretaria a abertura de processo para a extinção da concessão, conforme os seguintes trechos do referido contrato (peça 12, p. 12-13). Vale esclarecer que LAJIDA corresponde ao lucro antes de juros, impostos depreciação e amortização.

ANEXO II – CONDIÇÕES PARA PRORROGAÇÃO – EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO

CLÁUSULA PRIMEIRA – CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO

[...]

Subcláusula Primeira - Serão avaliados os indicadores DECI – Duração Equivalente de Interrupção de Origem Interna por Unidade Consumidora e FECi – Frequência Equivalente de Interrupção de Origem Interna por Unidade Consumidora.

[...]

Subcláusula Terceira - Os Limites Globais Anuais para os Indicadores DECI e FECi a serem atendidos pela DISTRIBUIDORA são apresentados na Tabela I a seguir:

Tabela I: Limites Globais Anuais de DECI e FECi

DECI (horas)					FECi (interrupções)				
2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
37,48	30,33	21,53	14,11	12,18	24,55	20,22	14,88	10,39	9,22

(...)

ANEXO III-CONDIÇÕES PARA PRORROGAÇÃO-EFICIÊNCIA NA GESTÃO ECONÔMICA E FINANCEIRA

(...)

Subcláusula Segunda - O atendimento do Critério de Eficiência com relação à Gestão Econômico-Financeira dependerá da observância das seguintes inequações:

(I) $LAJIDA \geq 0$ (até o término de 2017 e mantida em 2018, 2019 e 2020);

(II) $[LAJIDA (-) QRR] \geq 0$ (até o término de 2018 e mantida em 2019 e 2020);

(III) $\{Dívida Líquida/[LAJIDA (-) QRR]\} \leq 1 / (0,8 * SELIC)$ (até o término de 2019); e

(IV) $\{Dívida Líquida/[LAJIDA (-) QRR]\} \leq 1 / (1,11 * SELIC)$ (até o término de 2020)

(...)

43. Em março de 2017, ocorreu a desestatização da concessionária, sendo celebrado o Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição 63/2000-ANEEL, transferindo o controle e deslocando o período de avaliação dos exercícios de 2016 a 2020 para os exercícios de 2018-2022 (peça 12, p. 13-14):

ANEXO II – CONDIÇÕES PARA PRORROGAÇÃO – EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO
CLÁUSULA PRIMEIRA - CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO

(...)

Subcláusula Terceira - Os Limites Globais Anuais para os Indicadores DECI e FECi a serem atendidos pela DISTRIBUIDORA são apresentados na Tabela I a seguir:

Tabela I: Limites Globais Anuais de DECI e FECi

DECI (horas)					FECi (interrupções)				
2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
37,48	30,33	21,53	14,11	12,18	24,55	20,22	14,88	10,39	9,22

(...)

ANEXO III – CONDIÇÕES PARA PRORROGAÇÃO – EFICIÊNCIA NA GESTÃO ECONÔMICA E FINANCEIRA

(...)

Subcláusula Segunda - O atendimento do Critério de Eficiência com relação à Gestão Econômico-Financeira dependerá da observância das seguintes inequações:

(I) $LAJIDA \geq 0$ (até o término de 2019 e mantida em 2020, 2021 e 2022);

(II) $[LAJIDA (-) QRR] \geq 0$ (até o término de 2020 e mantida em 2021 e 2022);

(III) $\{Dívida Líquida/[LAJIDA (-) QRR]\} \leq 1 / (0,8 * SELIC)$ (até o término de 2021); e

(IV) $\{Dívida Líquida/[LAJIDA (-) QRR]\} \leq 1 / (1,11 * SELIC)$ (até o término de 2022)

(...)

44. Finalmente, em fevereiro de 2023, ocorreu nova transferência de controle, ocasião em que houve o afastamento da aplicação do art. 9º do Anexo VIII da REN 948/2021, pelo período de três anos, até o exercício de 2025. Assim, não há atualmente Critérios de Eficiência a serem aplicados, seguindo-se os critérios calculados de 2017 a 2021, nos termos definidos no Contrato de Concessão então vigentes (peça 12, p. 15).

f) O desempenho das distribuidoras do Grupo Equatorial em relação a distribuidoras de outros grupos empresariais, com dados objetivos que suportem as informações apresentadas:

45. A Agência afirmou que, no sítio eletrônico (<https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-deconteudos/relatorios-e-indicadores/tarifas-e-informacoes-economico-financeiras> >>> Sustentabilidade econômico-financeira das distribuidoras > Relatórios), têm-se diversos dados econômico-financeiros, inclusive organizados por grupos econômicos, conforme disposto na Tabela 14 do relatório mencionado.

46. Então, para a data-base de 30/9/2023, as distribuidoras do Grupo Equatorial apresentaram uma relação de Dívida Líquida/(EBITDA-QRR) de 5,8 x. Mas, com a melhoria de desempenho das empresas (Goiás, Rio Grande do Sul, Piauí, Alagoas e Amapá), a relação pode se distanciar do valor ponderado do segmento de distribuição (6,7 x) (peça 12, p. 15).

47. Cabe esclarecer que EBITDA significa a geração operacional bruta de caixa e corresponde à definição em inglês da supracitada sigla LAJIDA. Por sua vez, QRR se refere à Quota de Reintegração Regulatória.

g) Quaisquer outros documentos e/ou informações que a Aneel entender pertinentes para a completa elucidação das questões formuladas pelo parlamentar solicitante, mormente demonstrando sua ação proativa em defesa dos consumidores e sua ação fiscalizatória eficaz em face da empresa responsável pela área de concessão

48. A Aneel asseverou que a estratégia de fiscalização adotada segue método do PDCA (Plan, Do, Check and Act), fundamentada na fiscalização responsiva (peça 12, p. 16-17). Assim, são realizadas ações de monitoramento, análise, acompanhamento e aplicação de sanções. Os objetivos do monitoramento são: (i) a garantia do recebimento dos dados de fluxo contínuo; (ii) a verificação da qualidade dos dados; e (iii) o tratamento dos dados recebidos (geração de gráficos, rankings, linhas de tendências), para a elaboração da agenda de trabalho. Com base nessa agenda, é efetuada a análise dos temas ou empresas prioritários para o monitoramento.

49. A análise permite a elaboração e divulgação dos relatórios analíticos, os quais serão apresentados aos agentes setoriais para que adotem as providências para a correção das falhas, podendo ser solicitados dados adicionais para complementação ou realizar inspeções para subsidiar a análise.

50. Concluído o relatório analítico, o responsável é instado a apresentar plano de resultados com escopo e prazos definidos, considerando: importância, gravidade, risco e prioridades. Em sequência, as providências adotadas são acompanhadas e os resultados são consolidados em relatórios no acompanhamento.

51. Quando as falhas não são corrigidas no acompanhamento ou quando trazem alto risco para a prestação do serviço ou a execução das fiscalizações, é efetuada a notificação e, eventualmente, a aplicação de sanções.

52. Destarte, a Aneel afirmou que, em parceria com a AGR, vem adotando medidas para melhoria da qualidade da prestação dos serviços de distribuição em Goiás. Nesse sentido, as medidas adotadas nos exercícios de 2017-2022 (período Enel) objetivavam melhorar o desempenho dos indicadores de continuidade (DEC e FEC), para redução da frequência e duração das interrupções no fornecimento de energia (peça 12, p. 17-19)

53. Adicionalmente, durante o exercício de 2023, foi realizado o acompanhamento dos aspectos técnicos da Concessionária, o que se encerraria em março/2024, com a análise dos dados apresentados e indicadores técnicos, comerciais e de reclamações. Em seguida, iniciar-se-ia a fiscalização responsiva para a Equatorial, relativa ao seu desempenho no exercício de 2023 (peça 12, p. 19).

54. Complementarmente, o monitoramento da situação econômico-financeira tem por objetivo a sustentabilidade dos serviços de energia elétrica, pois a sua perda poderia comprometer a qualidade do serviço prestado e a adimplência do setor elétrico (recolhimento dos tributos e pagamento dos demais credores).

55. Dessa forma, dependendo da situação das concessionárias, são estabelecidos os encaminhamentos dos processos administrativos, que podem ser: i) manutenção do monitoramento, se não houver risco iminente; ii) pactuação de plano de resultados para superar condição desfavorável; e iii) termo de intimação para situação crítica que exige uma atuação imediata (peça 12, p. 19-20).

Análise da equipe de auditoria

56. Considerando as informações encaminhadas pela Aneel em resposta ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica e o disposto em processos do TCU que abordam tanto a concessão de distribuição no Estado em Goiás quanto o setor de distribuição em geral, além dos dados obtidos no sítio da Aneel a respeito de processos e documentos que tratem da situação da Equatorial Goiás, a análise da equipe de auditoria se fundamenta nas circunstâncias descritas na SCN, quais sejam: a) descontinuidade do fornecimento de energia elétrica; b) suspensões abruptas no fornecimento; c) demora na resolução das demandas; d) inoperância da central de atendimento; e e) cobranças excessivas.

57. Inicialmente, importa registrar que, com a aprovação do Plano de Transferência do controle da Enel-GO para a Equatorial-GO, ficou afastada por três anos, até 2025, a aplicação do art. 9º do Anexo VIII da REN 948/2021.

58. Desse modo, nos termos do Despacho Aneel 3.498, de 6/12/2022, está afastada a abertura de processo administrativo punitivo voltado à aplicação da penalidade de declaração de caducidade da concessão em caso de eventual descumprimento do DECI ou do FECI ou do critério de eficiência com relação à gestão econômico-financeira. Além disso, foi autorizada a realização de fiscalização com o caráter orientativo no primeiro ano (2023) após a assinatura do aditivo ao Contrato de Concessão, assegurada a aplicação de penalidades nos casos de descumprimento de determinações feitas pela Diretoria da Aneel (peça 13).

59. *Por conseguinte, não há atualmente Critérios de Eficiência a serem aplicados à concessionária, seguindo-se os critérios calculados de 2017 a 2021, conforme definições do Contrato de Concessão até então vigente, conforme descrito na Tabela 1, a seguir (peça 12, p. 15).*

Tabela 1 – Critério de Eficiência com relação à gestão econômico-financeira.

R\$ MM	Critério Econômico-Financeiro	Selic	Limite de Alavancagem	Dívida Líquida c/ Regulatórios (DLR)	LAJIDA Ajust	QRR	Resultado	Cumpriu?
2017	LAJIDA Ajust > 0	na	na	na	485	na	485	Sim
2018	LAJIDA Ajust > QRR	na	na	na	814	159	654	Sim
2019	LAJIDA Ajust > 0	na	na	na	240	na	240	Sim
2020	LAJIDA Ajust > QRR	na	na	na	666	226	440	Sim
2021	[DLR/(Lajida Ajust - QRR)] < (1/80% Selic)	4,42%	28,26 x	5.415	480	247	23,24 x	Sim

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 15).

60. *Não obstante, a Aneel destacou que todo o período de transição do controle societário da distribuidora teve acompanhamento contínuo pelas equipes de fiscalização da Agência e da AGR, cujo objetivo era avaliar os temas mais relevantes, bem como as ações adotadas pela Enel Distribuição Goiás para garantir a continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica até a conclusão da avaliação do pedido de anuência para a troca de controle societário, levando em consideração a proposta de compra feita pelo Grupo Equatorial (peça 12, p. 4).*

61. *Nesse cenário, vale esclarecer que, em 2015, quando a concessão ainda estava sob controle estatal, celebrou-se o Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição 63/2000-ANEEL, prorrogando a prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica no estado de Goiás até 2045, trazendo métricas de melhoria contínua a serem avaliadas ao longo dos cinco primeiros anos do contrato (2016 a 2020). Na hipótese de descumprimento de qualquer uma delas por dois anos consecutivos, ao longo dos cinco anos, ou o descumprimento no quinto ano, haveria a abertura de processo visando a extinção da concessão.*

62. *Em 2017, ocorreu a desestatização do controle societário da concessionária, sendo celebrado o Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição 63/2000-ANEEL, transferindo o controle societário à Enel Brasil S.A., bem como deslocando o período de avaliação das métricas de melhoria contínua de 2016 a 2020 para 2018 a 2022. Como visto anteriormente, as melhorias nos contratos de concessão a partir de 2015, bem como o processo de desestatização da Celg-D, foram temas de trabalhos realizados pelo TCU, por meio dos TCs 017.365/2015-5, 003.379/2015-9 e 018.944/2019-1.*

63. *A Aneel asseverou que foram adotadas medidas para melhoria da qualidade da prestação dos serviços de distribuição em Goiás. Sob esse prisma, as medidas adotadas nos exercícios de 2017-2022 (período Enel) objetivavam melhorar o desempenho dos indicadores de continuidade (DEC e FEC), para redução da frequência e duração das interrupções no fornecimento de energia (peça 12, p. 17-19).*

64. *No exercício de 2017, a Enel Goiás foi incluída no segundo ciclo do Plano de Resultados do ciclo 2017/2019, para adoção de medidas para restabelecimento da qualidade do serviço.*

65. *Já no exercício de 2019, com a falta de eficácia no cumprimento do Plano de Resultados, decidiu-se pelo encerramento antecipado do Plano de Resultados e o estabelecimento do Plano Emergencial, para melhoria em curto prazo do serviço prestado, com a estipulação de metas de melhoria dos indicadores de continuidade. Tendo em vista o não cumprimento do Plano de Resultados, foram programadas duas ações de fiscalização realizadas conjuntamente com a AGR,*

para avaliar aspectos comerciais e aspectos técnicos. Devido às constatações, foram abertos processos administrativos punitivos, que resultaram na aplicação de multas no montante de R\$ 106.000.000,00 (cento e seis milhões de reais).

66. O Plano Emergencial de 2019 teve duração de dezoito meses e foi acompanhado mensalmente pela Aneel, representantes do estado de Goiás e do MME. No encerramento, em agosto de 2020, concluiu-se que os avanços foram satisfatórios e decidiu-se pelo seu encerramento, com a abertura de um novo Plano de Resultados (10/2020 a 9/2021), para melhoria das metas descumpridas do Plano Emergencial e evitar processos administrativos punitivos, que tratou dos seguintes temas: i) Continuidade do Fornecimento; ii) Pedidos de Ligação Nova; e iii) Aumento de Carga com Necessidade de Obra.

67. Com o término do Plano de Resultados (2020/2021), foi considerado satisfatório o desempenho da distribuidora nos temas “Pedidos de Ligação Nova” e “Aumento de Carga com Necessidade de Obra”. Entretanto, com o desempenho insatisfatório da “Continuidade do Fornecimento”, foi instaurado mais um Plano de Resultados (2021/2022), definindo para os conjuntos elétricos novas metas para serem alcançadas até setembro/2022 e determinando a realização de fiscalização, a qual constatou que alguns procedimentos da Enel GO estavam em desconformidade com a legislação vigente. Tal fato culminou na abertura de processo administrativo punitivo, que resultou na aplicação de multa no valor de R\$ 45.164.853,57.

68. Ao final do Plano de Resultados (2021/2022), constatou-se que a Enel GO não cumpriu a meta definida para o indicador DEC (apenas 47% da meta definida para que se alcançasse a conformidade do indicador prevista para 59 conjuntos, dos 156 conjuntos da sua área de concessão) e para o indicador FEC quase se atingiu a meta proposta (95% da meta proposta para que fosse alcançada a conformidade em 102 conjuntos).

69. Assim, o desempenho do Plano de Resultados (2021/2022) foi insatisfatório e foi recomendada a sua reprovação. Entretanto, devido à transferência do controle societário da distribuidora (12/2022), não houve a abertura de processo administrativo, optando-se por uma nova análise no ano de 2023.

70. Cumpre salientar que o TCU realizou acompanhamento a respeito da situação da Enel Goiás, por meio do TC 015.174/2020-4, no qual se concluiu que a atuação da Aneel se encontrava em conformidade com os normativos que regem a matéria (TC 015.174/2020-4 – peça 247, p. 41-42).

71. Também se constatou a necessidade de que a distribuidora aprimorasse a qualidade dos serviços de distribuição de energia elétrica prestada a seus consumidores, dado que se encontrava, em fevereiro de 2022, com o DEC Global e o DEC dos Conjuntos acima dos limites regulatórios, bem como com DEC contratual acima do pactuado, além de significativo aumento no QRT. Ressaltou-se que tal situação vinha sendo acompanhada de perto pela Aneel por meio dos Planos de Resultados pactuados desde a privatização.

72. Por fim, apesar de ter atendido aos critérios previstos contratualmente, observou-se piora nos resultados econômico-financeiros da Enel Goiás, em 2021, o que demandava atenção por parte da Agência.

73. No ano de 2022, foi verificado pela Aneel o descumprimento do critério de eficiência na prestação do serviço de distribuição, referente ao DECi do ano de 2021 (quarto ano da avaliação). Além disso, o acompanhamento da Agência ao longo de 2022 demonstrou também que ocorreria o descumprimento desse critério para o quinto ano da avaliação, o que de fato ocorreu, conforme valor dos indicadores homologados em fevereiro de 2023. A Subcláusula Primeira da Cláusula Décima Oitava do Quinto Termo Aditivo dispõe que tais descumprimentos acarretariam caducidade da

concessão, respeitadas as disposições do Contrato, particularmente o direito à ampla defesa e ao contraditório (peça 12, p. 20-21).

74. Em setembro de 2022, a Enel Brasil S.A. e a Celg Distribuição S.A. apresentaram à Aneel o Plano de Transferência do Controle Societário, conforme estabelece a Cláusula Décima Segunda do Quinto Termo Aditivo, como alternativa à caducidade da concessão, bem como pedido de anuência prévia para a transferência de seu controle societário e para celebração de contrato entre partes relacionadas, nos termos do Contrato de Concessão 63/2000 e Resolução Normativa 948/2021, tendo sido aprovado pela Agência, por meio do Oitavo Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, de 23/2/2023.

75. Após a troca de controle societário, a Aneel passou a realizar ações relativas ao serviço prestado pela Equatorial Goiás, conforme demonstrado na Tabela 2, que elencou as fiscalizações realizadas e em andamento.

Tabela 2 – Ações planejadas e em execução para a Equatorial/GO.

Ação	Tema
Acompanhamento	Faturamento de Energia Elétrica
	Continuidade do Fornecimento
	Geração distribuída
	Pedidos de Ligação com e sem necessidade de obras
Análises	Compensações por transgressão de serviços comerciais (Pedidos de Ligação com Obras)
	Expurgos em situação de emergência (48513.026289/2023-00)
Plano de Resultados (em andamento)	Conformidade do Fornecimento
Fiscalização Técnica (em andamento)	Fiscalização de Redes e Subestações.
Fiscalização (em andamento)	Fiscalização de cumprimento de determinação (Descumprimento de prazo de resposta).

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 4).

76. Por meio do processo 48500.000776/2023-10, a Aneel vem acompanhando a evolução da melhoria na prestação do serviço pela Equatorial Goiás, a partir da aferição de alguns indicadores e das principais ações adotadas pelo novo controlador.

77. Nesse contexto, a Agência solicitou à Equatorial Goiás, em 14/2/2023, o encaminhamento de diagnóstico que contemplasse, pelo menos, os seguintes aspectos: i) continuidade do fornecimento (com abordagem dos expurgos realizados); ii) pedido de ligação com e sem necessidade de obras; iii) geração distribuída; e iv) faturamento de energia elétrica, conforme Ofício 65/2023-SFE/ANEEL (peça 14).

78. Ademais, assinalou que tal diagnóstico deveria conter cronograma de ações e obras a serem adotados, para sanarem os principais problemas identificados, ressaltando que, apesar do foco do acompanhamento estar voltado para os quatro temas elencados, a Equatorial/GO será avaliada, de forma contínua, quanto à qualidade da prestação dos serviços em sua área de concessão, podendo vir a ser realizadas outras diligências, assim como eventuais visitas e reuniões a depender da

conveniência. Também solicitou que, no mês subsequente ao fim de cada trimestre, fosse encaminhado relatório de acompanhamento trimestral dos temas selecionados.

79. Esse processo ainda não se encontra concluído e nota-se que a Aneel tem recebido as informações solicitadas, a exemplo da Carta Equatorial CE REG EQTL-GO 019/2023, de 15/2/2024 (peça 15), e da Carta Equatorial CE REG EQTL-GO 055/2024, de 8/4/2024 (peça 16).

80. Em que pese a vigência do período orientativo para a Equatorial Goiás para o ano de 2023, foram coletados dados que possibilitam uma avaliação desse primeiro ano quanto a determinados indicadores, especialmente aqueles relativos à satisfação do consumidor de energia elétrica com os serviços prestados pela distribuidora.

81. A Aneel informou que não possui um índice que diretamente avalie a demora no diagnóstico dos problemas e/ou na resolução das demandas. Contudo, considerando uma pesquisa anual de satisfação junto ao consumidor residencial, a Agência apresentou na Tabela 3 os valores apurados para o período de 2018 a 2023 (peça 12, p. 5-6).

Tabela 3 – Dados de pesquisas anuais de satisfação junto aos consumidores residenciais no Estado de Goiás para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e Equatorial Goiás (exercício 2023).

Evolução - Itens avaliados	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Var 2023 / 2022	Centro-Oeste	Brasil Concessionárias	Benchmark (>400mil_UCs)
Qualidade Percebida	61,06	60,85	59,36	62,50	65,84	62,43	-5,19%	68,56	74,98	80,09
Satisfação	62,18	57,16	48,32	45,84	50,54	46,74	-7,52%	55,75	59,91	66,12
Confiança	61,10	54,32	49,45	54,64	57,88	57,26	-1,08%	63,73	71,74	79,94
Fidelidade	29,95	29,49	-	45,96	47,33	44,01	-7,03%	47,61	50,89	58,13
Valor	32,18	29,16	22,45	20,52	25,42	26,24	3,22%	28,67	30,02	35,37

Evolução - Qualidade percebida	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Var 2023 / 2022	Centro-Oeste	Brasil Concessionárias	Benchmark (>400mil_UCs)
Informações ao cliente	59,60	61,09	57,48	56,91	60,73	60,57	-0,26%	64,65	71,99	78,26
segurança de que o valor cobrado na conta de luz está correto	52,36	54,09	44,44	48,13	52,99	57,36	8,24%	60,27	67,09	75,03
divulgação de informações importantes pela distribuidora	-	-	58,80	61,09	61,53	57,22	-7,00%	63,01	74,88	82,08
facilidade de entender todas as informações da conta de luz	68,14	66,56	58,77	61,50	67,68	67,14	-0,80%	70,67	74,01	78,50
Acesso à empresa	64,64	64,78	65,76	69,52	73,47	69,28	-5,70%	74,23	78,92	83,33
cumprimento do prazo dado para a realização dos serviços	64,22	61,18	51,86	56,12	60,64	54,87	-9,53%	61,32	69,32	76,59
facilidade para entrar em contato com a empresa	58,77	60,27	55,93	59,05	65,55	62,18	-5,15%	67,39	72,10	78,23
gentileza e educação dos funcionários da empresa	67,70	71,39	76,07	77,78	79,03	73,27	-7,29%	79,42	85,07	90,74
facilidade de encontrar locais para pagamento da conta de luz	74,22	74,68	79,18	85,14	88,66	86,82	-2,07%	88,79	89,17	92,96
Confiabilidade nos serviços	58,96	56,73	54,82	61,02	63,24	57,38	-9,26%	66,62	73,98	79,44
fornecimento de energia constante, sem que ocorra falta de luz	60,99	62,28	62,01	68,62	70,30	62,74	-10,75%	74,09	79,28	84,69
fornecimento de energia sem variação de tensão	63,50	59,87	61,29	68,99	71,92	62,65	-12,89%	73,79	78,66	83,52
eficiência ao resolver os problemas e solicitações	63,58	60,53	51,56	56,56	59,44	55,38	-6,82%	63,83	71,68	79,30
agilidade da volta de energia quando falta luz	54,18	51,39	51,69	56,64	57,90	54,81	-5,34%	63,52	70,21	76,60
avisos antecipados sobre falta de energia para manutenção	52,67	48,47	52,36	54,32	56,64	51,34	-9,37%	57,86	70,05	77,22

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 6).

82. Os dados discriminados pela Agência mostram uma degradação da opinião dos usuários do serviço, com exceção do item “segurança de que o valor cobrado na conta de luz está correto”.

83. Especialmente em relação aos itens “eficiência ao resolver os problemas e solicitações” e “Satisfação”, os índices apontados representam o segundo menor valor para o período de 2018 a 2023, bem distante dos valores apurados para a média das concessionárias do Centro-Oeste, do Brasil como um todo e daquelas que possuem mais de 400 mil unidades consumidoras.

84. A respeito do prazo para solução de demandas, a Aneel apresentou os seguintes dados para período de 2018 a 2023, descritos na Tabela 4:

Tabela 4 – Valores apurados para DER e FER para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e Equatorial Goiás (exercício 2023).

IdAgente	Ano	DER	FER
Enel GO	2018	258,17	24,32
Enel GO	2019	170,25	20,85
Enel GO	2020	139,48	14,41
Enel GO	2021	213,36	10,71
Enel GO	2022	177,10	7,46
Equatorial GO	2023	282,11	5,65

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 7).

85. Verifica-se que a duração equivalente de reclamações procedentes recebidas pela distribuidora (DER) apresentou seu maior valor em 2023, após a transferência de controle, com um aumento significativo de 59% em comparação ao ano anterior.

86. Por seu turno, a frequência equivalente de reclamação (FER) apresentou uma trajetória de decréscimo consistente durante todo o período, culminando com seu menor valor apurado no ano de 2023.

87. No que tange à priorização de chamados urgentes, a Aneel apresentou os seguintes dados para período de 2018 a 2023, detalhados na Tabela 5:

Tabela 5 – Valores apurados para NIE, NUMOCORR, TMD, TME e TMP para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e Equatorial Goiás (exercício 2023).

Sigla	Ano	NIE	NUMOCORR	TMD	TME	TMP
Enel GO	2018	399813	554810	41,88	52,19	250,11
Enel GO	2019	442957	591707	44,39	76,62	361,14
Enel GO	2020	370812	534008	51,32	55,20	156,19
Enel GO	2021	401110	597818	51,10	64,97	223,67
Enel GO	2022	420967	595627	54,32	77,16	240,87
Equatorial GO	2023	396737	597085	49,69	66,24	292,44

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 7).

88. Constata-se que o número de ocorrências emergenciais com interrupção de energia elétrica (NIE) tem demonstrado uma oscilação em torno do patamar de 400.000 desde o exercício de

2018, impedindo que se note qual será sua tendência. De igual modo, o tempo médio de execução (TME) apresentou valores oscilantes, impedindo que se possa verificar qual é a sua tendência.

89. Já o indicador correspondente ao número de ocorrências emergenciais (NUMOCORR) apresentou uma oscilação nos primeiros anos analisados e, desde 2021, está estacionado na ordem de grandeza acima de 590.000.

90. Por sua vez, o tempo médio de deslocamento (TMD), depois de ter um viés de alta entre 2020 e 2022, apresentou um decréscimo em 2023, sem, contudo, baixar para os valores dos exercícios de 2018 e 2019.

91. Finalmente, o Tempo Médio de Preparação (TMP) teve um significativo decréscimo no exercício de 2020, porém esse patamar não foi mantido, apresentando um viés de alta, que teve em 2023 seu segundo maior valor para o período (abaixo apenas do ano de 2019).

92. No que concerne à eficácia da central de atendimentos, a partir dos dados apresentados pela Aneel, foi elaborada a Tabela 6, na qual se destacam os meses em que os índices foram transgredidos:

Tabela 6 – Meses em que houve violação dos indicadores INS, IAb e ICO para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e Equatorial Goiás (exercício 2023).

Sigla	Ano	Mês	INS	IAb	ICO
Enel GO	2019	2	84,48%	3,93%	0,00%
Enel GO	2019	8	84,14%	3,38%	0,00%
Enel GO	2020	10	86,63%	4,66%	0,00%
Enel GO	2021	6	85,43%	5,05%	0,00%
Equatorial GO	2023	6	84,86%	3,40%	0,00%
Equatorial GO	2023	8	75,82%	4,02%	0,00%
Equatorial GO	2023	9	67,17%	7,02%	0,00%
Equatorial GO	2023	10	84,37%	4,62%	0,00%

Fonte: Elaboração própria, com base na resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 8-10).

93. Observa-se que o indicador INS foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e no exercício de 2023 houve quatro violações (Equatorial). O IAb foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e foram três violações no exercício de 2023 (Equatorial).

94. Nota-se que, no período em que a empresa Equatorial assumiu a concessão de distribuição no estado de Goiás, houve mais violações dos indicadores de qualidade de atendimento que o somatório do período em que a titular do serviço era a Enel.

95. O fato demonstra que a Distribuidora deve envidar esforços para aprimorar o atendimento aos seus usuários e a prestação dos serviços de sua titularidade, para evitar que ocorram quantidades de chamadas que congestionem suas plataformas de atendimento.

96. Adicionalmente, nos termos dispostos nas Tabelas 7 e 8, a Aneel levantou os seguintes dados relativos ao tratamento de cobranças consideradas indevidas/abusivas:

Tabela 7 – Tipologia de Reclamação: Cobrança Indevida para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e Equatorial Goiás (exercício 2023).

Sigla	Ano	Soma de Mx Densidade Distribuidora
<i>Enel GO</i>	<i>2018</i>	<i>150</i>
<i>Enel GO</i>	<i>2019</i>	<i>135</i>
<i>Enel GO</i>	<i>2020</i>	<i>104</i>
<i>Enel GO</i>	<i>2021</i>	<i>157</i>
<i>Enel GO</i>	<i>2022</i>	<i>88</i>
<i>Equatorial GO</i>	<i>2023</i>	<i>83</i>

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 11).

Tabela 8 – Quantidade total de Reclamações e de Reclamações resolvidas para a Enel Goiás (exercícios 2019-2022) e Equatorial Goiás (exercício 2023).

Sigla	Ano	Total de Reclamações	Resolvidas (%)
<i>Enel GO</i>	<i>2019</i>	<i>37</i>	<i>57</i>
<i>Enel GO</i>	<i>2020</i>	<i>160</i>	<i>73</i>
<i>Enel GO</i>	<i>2021</i>	<i>210</i>	<i>76</i>
<i>Enel GO</i>	<i>2022</i>	<i>136</i>	<i>74</i>
<i>Equatorial GO</i>	<i>2023</i>	<i>100</i>	<i>78</i>
Total		651	74

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 11).

97. Conforme apontado na Tabela 7, houve diminuição nos exercícios de 2022/2023 de reclamações de cobrança indevida (88 e 83, respectivamente), que anteriormente eram maiores que 100. Inclusive, o ano de 2023 representou o menor valor apurado para o índice durante o período em análise. Já as informações da Tabela 8 demonstram que o percentual de reclamações resolvidas se manteve dentro dos parâmetros dos exercícios anteriores, com leve viés de alta.

98. Em face de todos os dados obtidos, salienta-se que os únicos índices que apresentaram verdadeiras trajetórias de melhoria são a “FER” e as “reclamações de cobranças indevidas”. Os demais itens, em sua maioria, apresentam uma trajetória oscilante e com tendências de piora em seus resultados.

99. Com efeito, nota-se que a Enel, distribuidora de energia do estado de Goiás nos exercícios de 2021-2022, estava entre as três piores empresas de distribuição no ranking de Desempenho Global de Continuidade (DGC), entre aquelas que possuem número de unidades consumidoras maior que 400.000 (<https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/relatorios-e-indicadores/distribuicao/ranking-de-continuidade/2021> e <https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/relatorios-e-indicadores/distribuicao/ranking-de-continuidade/2022>). No exercício de 2023, já sob o controle da Equatorial, o resultado obtido foi a última colocação (<https://www.gov.br/aneel/pt-br/assuntos/noticias/2024/aneel-divulga-os-resultados-do-desempenho-das-distribuidoras-na-continuidade-do-fornecimento-de-energia-eletrica-em-2023>).

100. Dessa forma, resta evidente que será necessário identificar as causas dos problemas das redes de distribuição, para que a Equatorial Goiás possa obter melhoras nos índices observados e seus consumidores usufruam de serviços prestados com maior qualidade.

101. Nesse cenário, é oportuno informar que a Resolução Autorizativa Aneel 14.932, de 17/10/2023, autorizou a revisão da configuração dos conjuntos de unidades consumidoras e estabeleceu os limites para os indicadores de continuidade DEC e FEC dos conjuntos da Equatorial Goiás Distribuidora de Energia S.A (Equatorial GO), para os anos de 2024 a 2028 (peça 17).

102. Segundo a Nota Técnica 98/2023-STD/ANEEL, de 6/10/2023, com base nos histogramas dos limites de 2023 (vigentes) e 2028 (propostos) dos conjuntos da Equatorial Goiás, a proposta para os exercícios de 2024 a 2028 irá reduzir a distância entre os limites dos conjuntos, levando a uma maior uniformização da continuidade prestada pela Distribuidora. Ainda, a comparação entre os limites propostos para a Equatorial e os paradigmas das outras distribuidoras da região Centro-Oeste mostra que os limites propostos de DEC e FEC estão aderentes à realidade da região (peça 18, p. 27).

103. No tocante aos indicadores de sustentabilidade econômico-financeira, cumpre informar que, no caso da Enel Goiás, os índices chegaram a apresentar melhora expressiva, o que não se refletiu na qualidade do serviço prestado, apresentando contínua piora de desempenho dos indicadores de continuidade de fornecimento de energia elétrica.

104. Embora a Enel Goiás não tenha descumprido os níveis contratuais pactuados, ela prosseguiu descumprindo continuamente os limites regulatórios de continuidade, em razão de os limites contratuais estabelecidos serem menos rigorosos do que os regulatórios, o que denota a necessidade de aperfeiçoamento dos contratos. Como explicado anteriormente, com a deterioração de seus indicadores, ocorreu a transferência de controle para a Equatorial Goiás.

105. Cabe citar que, nos relatórios de sustentabilidade econômico-financeira, relativamente à data-base de 30/9/2023, as distribuidoras do Grupo Equatorial apresentaram uma relação combinada de Dívida Líquida / (EBITDA – QRR) de 5,8 x. À medida da melhoria de desempenho das empresas adquiridas desde 2018 (Equatorial Goiás, CEEE Equatorial, Equatorial Piauí, Equatorial Alagoas e Equatorial Amapá), a relação ponderada do grupo pode se distanciar do ponderado do segmento de distribuição, que é de 6,7 x (peça 19, p. 24).

106. Dessa maneira, além de seus indicadores de qualidade, a Equatorial Goiás necessita melhorar esse indicador, que apresenta o valor de 12,9 x, significativamente acima da média de seu grupo (menor apenas que a CEEE Equatorial) e do segmento de distribuição.

107. Nessa senda, está sendo realizada atualmente no TCU uma fiscalização estruturante, que visa contribuir para o aprimoramento regulatório do modelo de distribuição, com o objetivo de indiretamente aumentar a qualidade dos serviços prestados pelas distribuidoras, entre elas a Equatorial Goiás.

108. No TC 005.700/2024-8, o Tribunal vai efetuar um diagnóstico do setor de distribuição e avaliar os riscos e aspectos que impactam a sustentabilidade das concessionárias, além de identificar oportunidades de melhorias.

109. Adicionalmente, apesar de a Aneel ter capilarizado seu monitoramento dos índices DEC e FEC em Goiás, contratualmente o monitoramento ainda é realizado de forma global (na área de concessão). Tal fato permite a existência de pontos na área de concessão, em que os serviços não estejam sendo prestados de forma esperada, mas que sejam atenuados pelos outros onde o serviço é adequado. Assim, é salutar que ocorra uma mudança nos contratos e no método de avaliação das concessionárias, para que tais efeitos possam ser explicitados e passem pela intervenção regulatória esperada.

110. Portanto, diante do novo cenário por que atravessa o setor de distribuição de energia elétrica e considerando que foi finalizado o período orientativo do primeiro ano de contrato da Equatorial Goiás, conclui-se que a Aneel deve permanecer em constante vigilância, por meio de sua fiscalização responsiva, com a utilização da estratégia PDCA (Plan, Do, Check and Act), para que a distribuidora possa cumprir com seus limites contratuais e regulatórios de continuidade, a fim de melhorar a qualidade do serviço prestado para a população do Estado de Goiás.

111. Resta notar que, de acordo com audiência realizada pela Assembleia Legislativa do Estado de Goiás (Aleg), na data de 2/4/2024, a Equatorial Goiás informou que estariam previstas: a construção de duas novas subestações e ampliações ou modernizações de outras 97; a implementação de mais 52 km de linhas, que visam conectar as redes rural e urbana; e o aumento de 43% nas inspeções para reduzir trabalhos de correção em até 91%. A Distribuidora acrescentou que as melhorias não são possíveis em curto espaço de tempo, e até 2028, com encerramento do contrato com o Estado de Goiás, será possível implementar melhorias, além das que já estão acordadas. Complementou que os problemas que envolvem a distribuição de energia elétrica em Goiás se devem à falta de investimento ao longo muitos anos (<https://portal.al.go.leg.br/noticias/143098/comissao-de-minas-e-energia-realizou-nesta-3-feira-2-audiencia-sobre-o-plano-de-acao-da-equatorial-para-goias>).

112. Além disso, por meio da Carta CE REG EQTL-GO 55/2024, de 8/4/2024, a Equatorial apresentou à Aneel informações sobre as obras em andamento para melhoria da qualidade do fornecimento de energia para as regiões/municípios listados nas solicitações que lhe haviam sido encaminhadas, salientando que mantém o compromisso na realização de ações de manutenção nos municípios citados (peça 16, p. 1). Ainda, importa registrar que o detalhamento das ações previstas para 2024 pode ser encontrado no seguinte sítio eletrônico: https://go.equatorialenergia.com.br/wp-content/uploads/2023/10/EQTL-GO-Planejamento_Anuual-2024_final.pdf.

113. Vale esclarecer que, no supracitado TC 015.174/2020-4, verificou-se que, em 2019, firmou-se entre a Enel Goiás e o Estado de Goiás, com interveniência do MME e da Aneel, Termo de Compromisso visando o aumento da oferta de energia elétrica aos consumidores, do número de conexões rurais e da compensação reativa no Estado de Goiás, por meio do qual foram pactuadas metas específicas para os seguintes assuntos: expansão da capacidade de atendimento às cargas solicitadas pelos clientes, para reduzir a demanda reprimida (MVA); atendimento do volume requerido de compensações reativas (Mvar); e atendimento do estoque acumulado de solicitações de conexões rurais (TC 015.174/2020-4, peça 97, p 17).

114. Adicionalmente, a Enel Goiás ampliou a capacidade de operação e manutenção da rede de distribuição, com aumento em: 50% o número de equipes de campo da Região Sul, 100% as atividades de controle de vegetação (poda e limpeza de faixa); e 50% as correções de defeitos (TC 015.174/2020-4, peça 44, p 20-21).

115. Dessa forma, conclui-se que existe uma concentração de esforços pelas empresas (que se mostraram insuficientes no caso da Enel) nas áreas de planejamento/expansão e operação/manutenção. Inclusive, repise-se que a Equatorial Goiás frisou na Aleg que a falta de investimento nessas áreas culminou com a degradação do serviço na área de concessão.

116. A respeito desse tema, a Resolução Normativa Aneel 956 (7/12/2021), que estabelece os “Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional” (Prodist), informa, em seu Anexo II, Módulo 2 (Planejamento da Expansão do Sistema de Distribuição), que o Plano de Desenvolvimento da Distribuição (PDD) apresenta o resultado dos estudos de planejamento do sistema de distribuição (plano de expansão, plano de obras e relação de obras realizadas), que devem ser encaminhados à Aneel.

117. Nesse contexto, a Concessionária deve apresentar o PDD à Aneel até o dia 30 de abril de cada exercício, contendo: planos de obras do Sistema de Distribuição de Alta Tensão (SDAT), Subestações de Distribuição (SED), Sistema de Distribuição de Alta Tensão (SDMT) e Sistema de Distribuição de Alta Tensão (SDBT), lista de obras realizadas no ano anterior e análise crítica, a qual consiste na comparação entre o investimento planejado e o realizado, com as justificativas para as diferenças observadas entre o previsto e o executado. A previsão de demanda nas barras do Sistema de Distribuição de Alta Tensão (SDAT) deve fornecer os dados para o planejamento das linhas e subestações conectadas diretamente com a rede básica, com as Demais Instalações de Transmissão (DIT), com outras distribuidoras, com centrais geradoras e com unidades consumidoras atendidas pelo SDAT. Para o Sistema de Distribuição de Média Tensão (SDMT) a previsão de demanda deve fornecer dados para o planejamento das redes e linhas de distribuição, permitir avaliar o volume de obras necessárias aos seus reforços, ampliações e correções. O planejamento do Sistema de Distribuição de Baixa Tensão (SDBT) define a expansão das redes secundárias do sistema de distribuição, compondo um conjunto de obras para atender o incremento da carga, observados os critérios técnicos, econômicos e financeiros.

118. O PDD deve estar coerente e com as informações fornecidas para subsidiar os estudos de ampliação, reforços e operação realizados pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) e Empresa de Pesquisa Energética (EPE). Ademais, as obras devem ser classificadas em: expansão das redes elétricas, renovação dos ativos de distribuição, e melhoria da qualidade do sistema.

119. Os dados devem ser mantidos em arquivo, pela Distribuidora, por um período mínimo de dez anos, e a Aneel dará publicidade aos montantes consolidados dos investimentos realizados e planejados e não divulgará informações individualizadas e detalhadas.

120. Logo, além dos indicadores de qualidade, existem outros critérios objetivos para a Aneel avaliar a atuação das Concessionárias de distribuição na área de planejamento/expansão. Inclusive, para estimar se a execução, ou a sua falta, nas áreas em lume estaria levando à degradação na qualidade do serviço oferecido. Nesse sentido, destaca-se que o plano de obras da Equatorial se constitui como a essência do PDD e pode ser adotado como um ponto de controle para a Aneel realizar fiscalizações, a respeito das melhorias a serem implementadas pela Distribuidora, para que aumente a qualidade dos serviços prestados aos consumidores.

121. Por outro lado, no que diz respeito à atividade de manutenção, mais relacionada à qualidade do fornecimento de energia elétrica (Prodist-Módulo 8), não existem no regulamento critérios objetivos que permitam avaliar diretamente as ações implementadas pelas concessionárias com o condão de repercutir no desempenho dos indicadores de qualidade.

122. Salienta-se que as concessionárias de distribuição de energia elétrica são empresas que trabalham com um ativo imobilizado de alto valor e grande capilaridade. Desse modo, as atividades

de manutenção são essenciais para se atingirem os níveis de qualidade exigidos para o serviço das distribuidoras de energia elétrica, uma vez que visam garantir uma segurança mínima operacional para realizar as manobras necessárias e para que as equipes de instalação/expansão realizem suas tarefas de forma que os trabalhos sejam aderentes às normas técnicas correlatas. E a segurança inclui não somente as equipes técnicas da concessionária, como também as demais empresas que façam uso da infraestrutura de distribuição e os próprios usuários do serviço de distribuição.

123. Ademais, a manutenção irá influenciar a eficiência do serviço de distribuição, não somente durante as manobras de operação e os trabalhos de manutenção (equipamentos, instrumentos, circuitos e etc.), mas também com a redução nas perdas técnicas dos circuitos da rede de distribuição, contribuindo para o aumento da eficiência energética, visto que as manutenções preventivas e preditivas corretas irão refletir favoravelmente no tempo de vida útil dos componentes de uma rede de distribuição.

124. Para isso, a concessionária deve possuir um plano de manutenção (corretiva, preventiva e preditiva) das instalações de distribuição, com a sua periodicidade e atividades predefinidas, sendo essencial que existam documentações técnicas suficientes, atualizadas e de fácil acesso para que as diversas equipes promovam a sua atividade coerentemente, além de permitir que os dados necessários sejam colhidos, para avaliação dessas atividades.

125. Não obstante, a situação acima exposta decorre de uma opção do Regulador, dentro da sua discricionariedade administrativa, em adotar um modelo que se distancia mais das atividades operacionais das distribuidoras, para, na outra mão, estabelecer incentivos regulatórios e exigir que a partir deles as concessionárias realizem a prestação adequada do serviço público.

126. Em face de tudo o que foi exposto, para atendimento à SCN, propõe-se informar ao Parlamento que:

- a. no exercício de 2023, a Equatorial obteve a pior colocação no ranking de Desempenho Global de Continuidade (DGC), entre as empresas de distribuição que possuem número de unidades consumidoras maior que 400.000;*
- b. quanto à demora no diagnóstico dos problemas, houve uma degradação da opinião dos usuários do serviço, com exceção do item “segurança de que o valor cobrado na conta de luz está correto”;*
- c. a respeito do prazo para resolução das demandas, a duração equivalente de reclamações procedentes recebidas pela distribuidora (DER) apresentou seu maior valor em 2023 (no período 2018-2023), com um aumento significativo de 59% em comparação ao ano anterior. Já a frequência equivalente de reclamação (FER) apresentou uma trajetória de decréscimo consistente durante todo o período, culminando com seu menor valor apurado no ano de 2023;*
- d. no que tange à priorização de chamados urgentes, os indicadores apresentaram trajetórias oscilantes, com exceção do Tempo Médio de Preparação (TMP), que desde 2020 apresenta um viés de alta e teve em 2023 seu segundo maior valor para o período 2018-2023;*
- e. no que concerne à eficácia da central de atendimentos, o indicador INS (Indicador de Nível de Serviço) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e no exercício de 2023 foram quatro violações (Equatorial). O IAb (Indicador de Abandono) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e foram três violações no exercício de 2023 (Equatorial). Assim, no período em que a empresa Equatorial assumiu a concessão de distribuição no estado de Goiás, houve mais*

violações dos indicadores de qualidade de atendimento que o somatório do período em que a titular do serviço era a Enel;

- f. em relação ao tratamento de cobranças consideradas indevidas/abusivas, houve diminuição nos exercícios de 2022/2023 de reclamações de cobrança indevida, sendo que o ano de 2023 representou o menor valor apurado para o índice durante o período em análise. Por seu turno, o percentual de reclamações resolvidas se manteve dentro dos parâmetros dos exercícios anteriores, com leve viés de alta;*
- g. entre todos os indicadores analisados, para o período 2018-2023, os únicos índices da Equatorial Goiás que apresentaram verdadeiras trajetórias de melhoria são a “FER” e as “reclamações de cobranças indevidas”. Os demais itens, em sua maioria, apresentam uma trajetória oscilante e com tendências de piora em seus resultados;*
- h. além de seus indicadores de qualidade, a Equatorial Goiás necessita melhorar seu indicador de sustentabilidade econômico-financeira, referente à relação combinada de Dívida Líquida / (EBITDA – QRR), que apresenta o valor de 12,9 x, significativamente acima da média do Grupo Equatorial (5,8 x) e do segmento de distribuição como um todo (6,7 x);*
- i. apesar dos dados acima, está afastada a abertura de processo administrativo punitivo voltado à aplicação da penalidade de declaração de caducidade da concessão em caso de eventual descumprimento do DECI ou do FECI ou do critério de eficiência com relação à gestão econômico-financeira nos primeiros três anos do contrato de concessão da Equatorial Goiás, ou seja, até 2025, conforme Despacho Aneel 3.498/2022;*
- j. não há atualmente Critérios de Eficiência a serem aplicados à concessionária, seguindo-se os critérios calculados de 2017 a 2021;*
- k. no primeiro ano (2023) após a assinatura do aditivo ao Contrato de Concessão, foi realizada fiscalização com o caráter orientativo, assegurada a aplicação de penalidades nos casos de descumprimento de determinações feitas pela Diretoria da Aneel;*
- l. após a troca de controle societário, a Aneel passou a realizar fiscalizações relativas ao serviço prestado pela Equatorial Goiás, a exemplo do Processo 48500.000776/2023-10, no qual a Agência vem acompanhando a evolução da melhoria na prestação do serviço pela Equatorial Goiás, a partir da aferição de alguns indicadores e das principais ações adotadas pelo novo controlador, abordando os seguintes aspectos: i) continuidade do fornecimento (com abordagem dos expurgos realizados); ii) pedido de ligação com e sem necessidade de obras; iii) geração distribuída; e iv) faturamento de energia elétrica;*
- m. a Resolução Autorizativa Aneel 14.932, de 17/10/2023, autorizou a revisão da configuração dos conjuntos de unidades consumidoras e estabeleceu os limites para os indicadores de continuidade DEC e FEC dos conjuntos da Equatorial Goiás Distribuidora de Energia S.A – Equatorial GO, para os anos de 2024 a 2028, com valores aderentes à realidade da região;*
- n. a Equatorial apresentou à Aneel informações sobre as obras em andamento para melhoria da qualidade do fornecimento de energia para as regiões/municípios listados nas solicitações que lhe haviam sido encaminhadas pela Agência, salientando que mantém o compromisso na realização de ações de manutenção nos municípios citados,*

bem como disponibilizou o detalhamento do planejamento das ações previstas para 2024 em seu sítio eletrônico; e

- o. finalizado o período orientativo do primeiro ano de contrato da Equatorial Goiás, conclui-se que a Aneel deve permanecer em constante vigilância, por meio de sua fiscalização responsiva, com a utilização da estratégia PDCA (Plan, Do, Check and Act), para que a distribuidora possa cumprir com seus limites contratuais e regulatórios de continuidade, a fim de melhorar a qualidade do serviço presado para a população do Estado de Goiás.*

CONCLUSÃO

127. Trata-se de Solicitação do Congresso Nacional, por meio da qual o Exmo. Sr. Deputado Federal Acácio Favato, Presidente da Comissão de Desenvolvimento Urbano da Câmara dos Deputados, encaminha a este Tribunal o Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA, da autoria da Exma. Deputada Federal Lêda Borges, solicitando que o Tribunal de Contas da União realize auditoria das ações e medidas adotadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), para garantir a qualidade, a eficiência e a continuidade do serviço público de distribuição de energia elétrica prestado pela concessionária Equatorial Energia no Estado de Goiás .

128. Em análise a esta Solicitação do Congresso Nacional (SCN) e visando a atendê-la integralmente, realizou-se inspeção na Aneel, a fim de colher informações e documentos atinentes aos questionamentos levantados pelo parlamentar solicitante.

129. De fato, a referida fiscalização materializou o que a jurisprudência do TCU habitualmente denomina de controle de segunda ordem, ocasião em que, in casu, o Tribunal exerceu controle externo sobre a Aneel, a fim de verificar se a agência reguladora está cumprindo adequadamente seu papel fiscalizatório junto à concessionária de distribuição de energia elétrica, no que concerne a verificar se os padrões de qualidade do serviço público prestado a seus consumidores encontram-se em conformidade com o previsto e requerido pela legislação de regência, bem como pelos normativos internos do ente regulador.

130. Considerando as informações encaminhadas pela Aneel em resposta ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica e o disposto em processos do TCU que abordam tanto a concessão de distribuição no Estado em Goiás quanto o setor de distribuição em geral, além dos dados obtidos no sítio da Aneel a respeito de processos e documentos que tratem da situação da Equatorial Goiás, a análise da equipe de auditoria se fundamentou nas circunstâncias descritas na SCN, quais sejam: a) descontinuidade do fornecimento de energia elétrica; b) suspensões abruptas no fornecimento; c) demora na resolução das demandas; d) inoperância da central de atendimento; e e) cobranças excessivas.

131. Como resultado da fiscalização efetuada, concluiu-se que as questões ventiladas na presente SCN estão sendo convenientemente tratadas pela Aneel, pela sistemática de regulação e fiscalização da referida Agência, chegando-se às seguintes constatações, as quais serão propostas serem encaminhadas ao Parlamento, nestes termos:

- a. no exercício de 2023, a Equatorial obteve a pior colocação no ranking de Desempenho Global de Continuidade (DGC), entre as empresas de distribuição que possuem número de unidades consumidoras maior que 400.000;*
- b. quanto à demora no diagnóstico dos problemas, houve uma degradação da opinião dos usuários do serviço, com exceção do item “segurança de que o valor cobrado na conta de luz está correto”;*

- c. a respeito do prazo para resolução das demandas, a duração equivalente de reclamações procedentes recebidas pela distribuidora (DER) apresentou seu maior valor em 2023 (no período 2018-2023), com um aumento significativo de 59% em comparação ao ano anterior. Já a frequência equivalente de reclamação (FER) apresentou uma trajetória de decréscimo consistente durante todo o período, culminando com seu menor valor apurado no ano de 2023;
- d. no que tange à priorização de chamados urgentes, os indicadores apresentaram trajetórias oscilantes, com exceção do Tempo Médio de Preparação (TMP), que desde 2020 apresenta um viés de alta e teve em 2023 seu segundo maior valor para o período 2018-2023;
- e. no que concerne à eficácia da central de atendimentos, o indicador INS (Indicador de Nível de Serviço) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e no exercício de 2023 foram quatro violações (Equatorial). O IAb (Indicador de Abandono) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e foram três violações no exercício de 2023 (Equatorial). Assim, no período em que a empresa Equatorial assumiu a concessão de distribuição no estado de Goiás, houve mais violações dos indicadores de qualidade de atendimento que o somatório do período em que a titular do serviço era a Enel;
- f. em relação ao tratamento de cobranças consideradas indevidas/abusivas, houve diminuição nos exercícios de 2022/2023 de reclamações de cobrança indevida, sendo que o ano de 2023 representou o menor valor apurado para o índice durante o período em análise. Por seu turno, o percentual de reclamações resolvidas se manteve dentro dos parâmetros dos exercícios anteriores, com leve viés de alta;
- g. entre todos os indicadores analisados, para o período 2018-2023, os únicos índices da Equatorial Goiás que apresentaram verdadeiras trajetórias de melhoria são a “FER” e as “reclamações de cobranças indevidas”. Os demais itens, em sua maioria, apresentam uma trajetória oscilante e com tendências de piora em seus resultados;
- h. além de seus indicadores de qualidade, a Equatorial Goiás necessita melhorar seu indicador de sustentabilidade econômico-financeira, referente à relação combinada de Dívida Líquida / (EBITDA – QRR), que apresenta o valor de 12,9 x, significativamente acima da média do Grupo Equatorial (5,8 x) e do segmento de distribuição como um todo (6,7 x);
- i. apesar dos dados acima, está afastada a abertura de processo administrativo punitivo voltado à aplicação da penalidade de declaração de caducidade da concessão em caso de eventual descumprimento do DECI ou do FECI ou do critério de eficiência com relação à gestão econômico-financeira nos primeiros três anos do contrato de concessão da Equatorial Goiás, ou seja, até 2025, conforme Despacho Aneel 3.498/2022;
- j. não há atualmente Critérios de Eficiência a serem aplicados à concessionária, seguindo-se os critérios calculados de 2017 a 2021;
- k. no primeiro ano (2023) após a assinatura do aditivo ao Contrato de Concessão, foi realizada fiscalização com o caráter orientativo, assegurada a aplicação de penalidades nos casos de descumprimento de determinações feitas pela Diretoria da Aneel;
- l. após a troca de controle societário, a Aneel passou a realizar fiscalizações relativas ao serviço prestado pela Equatorial Goiás, a exemplo do Processo 48500.000776/2023-

10, no qual a Agência vem acompanhando a evolução da melhoria na prestação do serviço pela Equatorial Goiás, a partir da aferição de alguns indicadores e das principais ações adotadas pelo novo controlador, abordando os seguintes aspectos: i) continuidade do fornecimento (com abordagem dos expurgos realizados); ii) pedido de ligação com e sem necessidade de obras; iii) geração distribuída; e iv) faturamento de energia elétrica;

- m. a Resolução Autorizativa Aneel 14.932, de 17/10/2023, autorizou a revisão da configuração dos conjuntos de unidades consumidoras e estabeleceu os limites para os indicadores de continuidade DEC e FEC dos conjuntos da Equatorial Goiás Distribuidora de Energia S.A – Equatorial GO, para os anos de 2024 a 2028, com valores aderentes à realidade da região;
- n. a Equatorial apresentou à Aneel informações sobre as obras em andamento para melhoria da qualidade do fornecimento de energia para as regiões/municípios listados nas solicitações que lhe haviam sido encaminhadas pela Agência, salientando que mantém o compromisso na realização de ações de manutenção nos municípios citados, bem como disponibilizou o detalhamento do planejamento das ações previstas para 2024 em seu sítio eletrônico; e
- o. finalizado o período orientativo do primeiro ano de contrato da Equatorial Goiás, conclui-se que a Aneel deve permanecer em constante vigilância, por meio de sua fiscalização responsiva, com a utilização da estratégia PDCA (Plan, Do, Check and Act), para que a distribuidora possa cumprir com seus limites contratuais e regulatórios de continuidade, a fim de melhorar a qualidade do serviço prestado para a população do Estado de Goiás.

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

132. Diante do exposto, submete-se à consideração das instâncias competentes a presente Solicitação do Congresso Nacional, formulada pelo Presidente da Comissão de Desenvolvimento Urbano da Câmara dos Deputados, com base no Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA, propondo:

132.1. **conhecer** da presente Solicitação do Congresso Nacional, por estarem preenchidos os requisitos de admissibilidade previstos nos artigos 38, inciso II, da Lei 8.443/1992; 232, inciso III, do Regimento Interno do TCU e 4º, inciso I, alínea “b”, da Resolução - TCU 215/2008;

132.2. **solicitar** prorrogação de prazo para atendimento desta Solicitação do Congresso Nacional, cujo prazo se encerrou em 14/5/2024, para permitir o atendimento integral no momento de sua deliberação, desde que pelo prazo máximo de 90 dias fixado no art. 15, § 2º, da Resolução TCU 215/2008;

132.3. **informar** ao Exmo. Sr. Deputado Federal Acácio Favacho, Presidente da Comissão de Desenvolvimento Urbano da Câmara dos Deputados e autor do Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA, que:

a) no exercício de 2023, a Equatorial obteve a pior colocação no ranking de Desempenho Global de Continuidade (DGC), entre as empresas de distribuição que possuem número de unidades consumidoras maior que 400.000;

b) quanto à demora no diagnóstico dos problemas, houve uma degradação da opinião dos usuários do serviço, com exceção do item “segurança de que o valor cobrado na conta de luz está correto”;

c) a respeito do prazo para resolução das demandas, a duração equivalente de reclamações procedentes recebidas pela distribuidora (DER) apresentou seu maior valor em 2023 (no

período 2018-2023), com um aumento significativo de 59% em comparação ao ano anterior. Já a frequência equivalente de reclamação (FER) apresentou uma trajetória de decréscimo consistente durante todo o período, culminando com seu menor valor apurado no ano de 2023;

d) no que tange à priorização de chamados urgentes, os indicadores apresentaram trajetórias oscilantes, com exceção do Tempo Médio de Preparação (TMP), que desde 2020 apresenta um viés de alta e teve em 2023 seu segundo maior valor para o período 2018-2023;

e) no que concerne à eficácia da central de atendimentos, o indicador INS (Indicador de Nível de Serviço) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e no exercício de 2023 foram quatro violações (Equatorial). O IAb (Indicador de Abandono) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e foram três violações no exercício de 2023 (Equatorial). Assim, no período em que a empresa Equatorial assumiu a concessão de distribuição no estado de Goiás, houve mais violações dos indicadores de qualidade de atendimento que o somatório do período em que a titular do serviço era a Enel;

f) em relação ao tratamento de cobranças consideradas indevidas/abusivas, houve diminuição nos exercícios de 2022/2023 de reclamações de cobrança indevida, sendo que o ano de 2023 representou o menor valor apurado para o índice durante o período em análise. Por seu turno, o percentual de reclamações resolvidas se manteve dentro dos parâmetros dos exercícios anteriores, com leve viés de alta;

g) entre todos os indicadores analisados, para o período 2018-2023, os únicos índices da Equatorial Goiás que apresentaram verdadeiras trajetórias de melhoria são a “FER” e as “reclamações de cobranças indevidas”. Os demais itens, em sua maioria, apresentam uma trajetória oscilante e com tendências de piora em seus resultados;

h) além de seus indicadores de qualidade, a Equatorial Goiás necessita melhorar seu indicador de sustentabilidade econômico-financeira, referente à relação combinada de Dívida Líquida / (EBITDA – QRR), que apresenta o valor de 12,9 x, significativamente acima da média do Grupo Equatorial (5,8 x) e do segmento de distribuição como um todo (6,7 x);

i) apesar dos dados acima, que evidenciam a qualidade na prestação dos serviços da distribuidora, está afastada a abertura de processo administrativo punitivo voltado à aplicação da penalidade de declaração de caducidade da concessão em caso de eventual descumprimento do DECI ou do FECi ou do critério de eficiência com relação à gestão econômico-financeira nos primeiros três anos do contrato de concessão da Equatorial Goiás, ou seja, até 2025, conforme Despacho Aneel 3.498/2022;

j) não há atualmente Critérios de Eficiência a serem aplicados à concessionária, seguindo-se os critérios calculados de 2017 a 2021;

k) no primeiro ano (2023) após a assinatura do aditivo ao Contrato de Concessão, foi realizada fiscalização com o caráter orientativo, assegurada a aplicação de penalidades nos casos de descumprimento de determinações feitas pela Diretoria da Aneel;

l) após a troca de controle societário, a Aneel passou a realizar fiscalizações relativas ao serviço prestado pela Equatorial Goiás, a exemplo do Processo 48500.000776/2023-10, no qual a Agência vem acompanhando a evolução da melhoria na prestação do serviço pela Equatorial Goiás, a partir da aferição de alguns indicadores e das principais ações adotadas pelo novo controlador, abordando os seguintes aspectos: i) continuidade do fornecimento (com abordagem dos expurgos realizados); ii) pedido de ligação com e sem necessidade de obras; iii) geração distribuída; e iv) faturamento de energia elétrica;

m) a Resolução Autorizativa Aneel 14.932, de 17/10/2023, autorizou a revisão da configuração dos conjuntos de unidades consumidoras e estabeleceu os limites para os indicadores de

continuidade DEC e FEC dos conjuntos da Equatorial Goiás Distribuidora de Energia S.A – Equatorial GO, para os anos de 2024 a 2028, com valores aderentes à realidade da região;

n) a Equatorial apresentou à Aneel informações sobre as obras em andamento para melhoria da qualidade do fornecimento de energia para as regiões/municípios listados nas solicitações que lhe haviam sido encaminhadas pela Agência, salientando que mantém o compromisso na realização de ações de manutenção nos municípios citados, bem como disponibilizou o detalhamento do planejamento das ações previstas para 2024 em seu sítio eletrônico; e

o) finalizado o período orientativo do primeiro ano de contrato da Equatorial Goiás, conclui-se que a Aneel deve permanecer em constante vigilância, por meio de sua fiscalização responsiva, com a utilização da estratégia PDCA (Plan, Do, Check and Act), para que a distribuidora possa cumprir com seus limites contratuais e regulatórios de continuidade, a fim de melhorar a qualidade do serviço presado para a população do Estado de Goiás;

133. *nos termos do art. 8º da Resolução-TCU 315/2020, **fazer constar comunicação do relator ao colegiado**, na ata da sessão em que estes autos forem apreciados, no sentido de:*

134. informar ao Exmo. Sr. Deputado Federal Acácio Favacho a decisão que vier a ser adotada, encaminhando-lhe cópia da presente instrução;

135. encaminhar cópia do Acórdão que vier a ser proferido pelo Tribunal à Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, destacando que o relatório e o voto que fundamentam a deliberação ora encaminhada podem ser acessados por meio do endereço eletrônico www.tcu.gov.br/acordaos e que, caso tenham interesse, o Tribunal pode encaminhar-lhe cópia desses documentos sem quaisquer custos (consoante disposto no Memorando-Circular 45/2017-Segecex).

136. considerar a solicitação integralmente atendida e arquivar o presente processo, nos termos dos arts. 169, inciso II, do Regimento Interno do TCU e 17, inciso II, da Resolução - TCU 215/2008.

É o Relatório.

TC 038.964/2023-6

Tipo de processo: Solicitação do Congresso Nacional.

Unidade Jurisdicionada: Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

Solicitante: Exmo. Sr. Deputado Federal Acácio Favacho, Presidente da Comissão de Desenvolvimento Urbano da Câmara dos Deputados.

Proposta: mérito.

INTRODUÇÃO

Trata-se de Solicitação do Congresso Nacional, por meio da qual o Exmo. Sr. Deputado Federal Acácio Favacho, Presidente da Comissão de Desenvolvimento Urbano (CDU) da Câmara dos Deputados, nos termos do Ofício da Presidência 176/2023-CDU, de 9/11/2023 (peça 2), encaminha a este Tribunal o Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA (peça 3), de autoria da Exma. Deputada Federal Lêda Borges.

EXAME DE ADMISSIBILIDADE

2. A prestação de informações solicitadas pelo Congresso Nacional, por qualquer de suas casas, ou por qualquer de suas comissões, está prevista no art. 71, inciso VII, da Constituição Federal, e no art. 38, inciso II, da Lei 8.443/1992.

3. O art. 4º, inciso I, alínea “b”, da Resolução-TCU 215/2008 e o art. 232, inciso III, do Regimento Interno do TCU, conferem ao Presidente de Comissão da Câmara dos Deputados, quando por ela aprovado, legitimidade para solicitar ao Tribunal a realização de fiscalização.

4. Assim, dada a legitimidade da autoridade solicitante, cabe o conhecimento do expediente como Solicitação do Congresso Nacional (SCN).

HISTÓRICO

5. O Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA requer que o Tribunal de Contas da União realize auditoria das ações e medidas adotadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), para garantir a qualidade, a eficiência e a continuidade do serviço público de distribuição de energia elétrica prestado pela concessionária Equatorial Energia no Estado de Goiás (peça 3).

6. Em despacho de 14/11/2023 (peça 6), o Exmo. Sr. Ministro Presidente encaminhou a SCN para a Secretaria Geral de Controle Externo (Segecex) para adoção das providências pertinentes.

7. Na data de 15/2/2024, o Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica foi emitido, com base na Portaria de Fiscalização – AudElétrica 49, de 8/2/2024 (peça 9), solicitando da Aneel as seguintes informações e/ou documentos:

- a) Normas da Aneel que exijam, por parte das concessionárias de distribuição, se for o caso:
 - i. documentações técnicas das redes de distribuição, seus equipamentos e acessórios (manuais, normativos internos, esquemas elétricos e unipolares, etc.);
 - ii. controle das expansões de rede verificadas como necessárias;
 - iii. plano de manutenção preventiva e preditiva;
 - iv. sistema informatizado de controle patrimonial e de conservação;
 - v. sistema informatizado de controle de manutenção (corretiva, preventiva e preditiva);
 - vi. equipes de manutenção emergencial, conforme a densidade de redes, equipamentos, populacional ou distância entre as mesmas;

- b) Planos de investimentos ou outros firmados entre a Equatorial Energia Goiás e a Aneel que tenham como condão a melhora do serviço de distribuição na respectiva área de concessão;
- c) Fiscalizações, acompanhamentos e monitoramentos realizados na Equatorial Energia Goiás, a partir de dezembro de 2022, quando a referida empresa passou a ser responsável pelo serviço de distribuição no Estado de Goiás, com foco, em especial:
 - i. na descontinuidade do fornecimento, na demora em solucionar demandas, na deficiência da central de atendimento e na ocorrência de cobranças excessivas;
 - ii. na realização dos investimentos e outras ações eventualmente acordadas entre a concessionária e a Aneel;
 - iii. na verificação do atendimento das exigências relacionadas na alínea “a” acima, se for o caso.
- d) Os indicadores medidos e esperados da Equatorial Energia Goiás a respeito dos seguintes temas:
 - i. tempo de diagnóstico dos problemas;
 - ii. prazo para resolução das demandas;
 - iii. priorização de chamados urgentes;
 - iv. eficácia da central de atendimento;
 - v. tratamento de cobranças consideradas indevidas/abusivas;
- e) As mudanças, se for o caso, nas exigências contratuais em relação à qualidade do serviço, aos parâmetros de governança de saúde econômico-financeira com a mudança do controle acionário da distribuidora, com indicação dos índices vigentes e dos índices para os exercícios anteriores à transferência societária;
- f) O desempenho das distribuidoras do Grupo Equatorial em relação a distribuidoras de outros grupos empresariais, com dados objetivos que suportem as informações apresentadas;
- g) Quaisquer outros documentos e/ou informações que a Aneel entender pertinentes para a completa elucidação das questões formuladas pelo parlamentar solicitante, mormente demonstrando sua ação proativa em defesa dos consumidores e sua ação fiscalizatória eficaz em face da empresa responsável pela área de concessão.

8. A Aneel encaminhou os dados que julgou pertinentes, conforme Ofício 10/2024-AIN/ANEEL, de 1º/3/2024 (peça 12).

EXAME TÉCNICO

Solicitação do Congresso Nacional disposta no Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA

9. Inicialmente, o Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA (peça 3) traz a informação de que, no mês de dezembro de 2022, a empresa Equatorial Energia assumiu a concessão do serviço público de distribuição de energia elétrica no Estado de Goiás, firmando o compromisso de realizar investimentos na melhoria da qualidade do fornecimento de energia no referido ente federativo.

10. Contudo, o documento salienta que, à época, decorridos mais de nove meses da nova gestão, a referida concessionária continuava a receber constantes reclamações de consumidores do estado de Goiás, acerca da baixa qualidade dos serviços prestados.

11. Como exemplos de sua afirmação, são citadas as seguintes circunstâncias: a) descontinuidade do fornecimento de energia elétrica; b) suspensões abruptas no fornecimento; c) demora na resolução das demandas; d) inoperância da central de atendimento; e e) cobranças excessivas.

12. Ademais, ressalta que a Equatorial Energia atua no setor de distribuição de energia elétrica no Brasil, por meio da exploração das concessões nos seguintes estados: Amapá, Maranhão,

Pará, Piauí, Alagoas e Rio Grande do Sul. Ainda, aduz que as reclamações sobre a qualidade na prestação dos serviços em todos aqueles entes motivaram ações do respectivos poderes legislativos, incluindo a instalação de Comissão Parlamentar de Inquérito (“CPI da Equatorial”) na Assembleia Legislativa do Estado do Piauí.

13. Nesse contexto, assevera que a Aneel precisa esclarecer se vem exercendo a sua função de fiscalização de forma ativa e rigorosa em relação à Equatorial Energia, pois somente a fiscalização adequada, permanente e efetiva garantirá que a empresa concessionária preste melhor serviço à população.

14. Desta feita, requer que o Tribunal de Contas da União realize fiscalização na Aneel, em relação às ações e medidas adotadas pela referida Agência para garantir a qualidade, a eficiência e a continuidade do serviço público de energia elétrica prestado pela concessionária Equatorial Energia no Estado de Goiás.

Fiscalizações realizadas pelo TCU

15. Preliminarmente, com vistas a atender à solicitação, realizou-se consulta aos sistemas informatizados do TCU, tendo sido encontrados os seguintes processos cujos objetos se referem à atuação das concessionárias de distribuição de energia elétrica no Estado de Goiás ou possuem relação com o tema.

TC 017.365/2015-5 (Acórdãos 2.054/2016, 3.064/2016 e 2.302/2018, todos do Plenário do TCU)

16. O processo, de relatoria do Ministro José Múcio Monteiro, trata de fiscalização já realizada por esta Corte para verificar a adequação do processo de privatização da Celg-D, na modalidade acompanhamento, regida à época pela Instrução Normativa TCU 27/1998.

TC 003.379/2015-9 (Acórdãos 2.253/2015, 2.520/2015, 1.946/2019, e 599/2023, todos do Plenário do TCU)

17. O processo, de relatoria do Ministro Antonio Anastasia, cuida de monitoramento do Acórdão 2.253/2015-TCU-Plenário, com modificações feitas pelo Acórdão 2.520/2015-TCU-Plenário, que determinou: (i) ao Ministério de Minas e Energia (MME) e à Aneel que introduzissem melhorias necessárias a dar transparência e previsibilidade ao processo de delegação das concessões alcançadas pelo art. 7º da Lei 12.783/2013 (subitens 9.7 e 9.8 do Acórdão 2.253/2015-TCU-Plenário), entre elas a da antiga Celg-D; e (ii) à antiga SeinfraElétrica (atual AudElétrica) que realizasse fiscalizações periódicas a fim de verificar o efetivo cumprimento, pela Aneel, das medidas de sua competência referentes às hipóteses ensejadoras da extinção de contratos de concessão de distribuição de energia elétrica por motivo de inadimplência quanto às metas de qualidade e às metas econômico-financeiras estabelecidas nos contratos e na regulamentação setorial.

TC 018.944/2019-1 (Acórdão 2.564/2019-TCU-Plenário)

18. O processo, de relatoria da Ministra Ana Arraes, trata de Solicitação do Congresso Nacional (SCN) com o objetivo de verificar a adequação do processo de privatização da Companhia Energética de Goiás (Celg-D), bem como encaminhar à Comissão de Minas e Energia da Câmara dos Deputados acórdãos relativos a atividades de fiscalização e controle promovidas na empresa desde 2015, o que incluiu alguns pontos relativos aos Planos de Resultados e ao Plano Emergencial da EnelGO.

19. Nesse mesmo relatório também foi registrada a realização, por parte da Agência Goiana de Regulação (AGR), de ações de fiscalização para verificação quanto à qualidade do atendimento comercial, e constatou-se que a Enel Goiás e o Estado de Goiás celebraram, com interveniência do MME e da Aneel, Termo de Compromisso e Acompanhamento, com o objetivo de reiterar o compromisso assumido no Plano Emergencial.

TC 015.174/2020-4 (Acórdãos 1.112/2021-TCU-Plenário e 7.457/2022-TCU-Primeira Câmara)

20. O processo, de relatoria do Ministro Jorge Oliveira, trata de fiscalização, na modalidade acompanhamento, cujo objetivo é verificar a ação fiscalizatória, realizada entre 2017 e 2022, pela Aneel, nos contratos de concessão das distribuidoras da Eletrobras privatizadas entre 2017 e 2019, cujos nomes, à época, eram: Amazonas Energia, Boa Vista Energia, Ceal, Cepisa, Ceron, Eletroacre e Celg-D, e, após o processo de privatização, passaram a ser, respectivamente, Amazonas Energia, Roraima Energia, Equatorial Alagoas, Equatorial Piauí, Energisa Rondônia, Energisa Acre e Enel Goiás.

21. O escopo da atuação alcança os parâmetros regulatórios aplicáveis e também aqueles definidos nos contratos firmados com os novos concessionários, bem como eventuais providências tomadas pelo Ministério de Minas e Energia (MME) e pela referida Agência, no âmbito de suas competências, referentes à regulação e à gestão dos novos contratos de concessão, avaliando os impactos no desempenho da prestação do serviço à população afetada e no valor das respectivas tarifas, e averiguando, de forma sistêmica, a sustentabilidade econômico-financeira das concessões, conforme determinou o Acórdão 1.199/2018-TCU-Plenário, de relatoria do Ministro José Múcio Monteiro.

TC 015.981/2020-7 (Acórdão 4.547/2020-TCU-Plenário)

22. Os autos, de relatoria do Ministro Vital do Rêgo, cuidam de monitoramento de auditoria operacional (Acórdão 651/2016-TCU-Plenário), cujo objetivo é avaliar os aspectos mais relevantes do planejamento e execução das fiscalizações da Aneel e das agências estaduais conveniadas quanto à qualidade da distribuição de energia elétrica. No bojo do processo, foi mencionado que o acompanhamento do desempenho do caso da Enel Goiás seria examinado no supracitado TC 015.174/2020-4.

TC 014.282/2021-6 (Acórdão 1.376/2020-TCU-Plenário)

23. O processo, de relatoria do Ministro Benjamin Zymler, trata de auditoria operacional sobre Política Tarifária do Setor Elétrico. No âmbito do processo, concluiu-se que não há uma estrutura institucionalizada e planejada de políticas públicas voltadas para a modicidade tarifária. Diante disso, são tomadas medidas excepcionais, a exemplo das MPs 998/2020 e 1.078/2021, que apresentam impacto negativo no curto prazo, mas potencial de alta das tarifas no médio/longo prazo.

TC 005.700/2024-8 – processo em andamento, sem que tenha sido exarado algum acórdão

24. O processo, de relatoria do Ministro Benjamin Zymler, trata de auditoria operacional sobre a sustentabilidade das concessões de distribuição de energia elétrica, cabendo salientar que os prejuízos com eventual insustentabilidade das concessões tendem a recair sobre toda a base de consumidores das distribuidoras, onerando a tarifa e prejudicando a qualidade dos serviços. Cumpre esclarecer que o processo se encontra na fase de planejamento da fiscalização a ser realizada.

Informações apresentadas pela Aneel, em resposta ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica

25. A Aneel apresentou as seguintes respostas aos questionamentos esposados no Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12):

a) Normas da Aneel que exijam, por parte das concessionárias de distribuição, se for o caso: i) documentações técnicas das redes de distribuição, seus equipamentos e acessórios (manuais, normativos internos, esquemas elétricos e unipolares, etc.); ii) controle das expansões de rede verificadas como necessárias; iii) plano de manutenção preventiva e preditiva; iv. sistema informatizado de controle patrimonial e de conservação; v. sistema informatizado de controle de manutenção (corretiva, preventiva e preditiva); e vi) equipes de manutenção emergencial, conforme a densidade de redes, equipamentos, populacional ou distância entre as mesmas.

26. A Aneel iniciou sua resposta informando que é responsabilidade da distribuidora a prestação do serviço adequado, com ampla liberdade de seus investimentos, adotando as melhores práticas e normas aplicáveis, em especial quanto à operação, manutenção, planejamento e modernização, de acordo com o disposto no Contrato de Concessão (peça 12, p. 2):

CLÁUSULA SEGUNDA – CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

Na prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica referido neste Contrato, a DISTRIBUIDORA se compromete com a prestação do serviço adequado, tendo ampla liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal, material e tecnologia, observadas as prescrições deste Contrato e das normas legais e regulamentares, assim como as instruções e determinações do PODER CONCEDENTE e da ANEEL.

Subcláusula Primeira – A DISTRIBUIDORA obriga-se a adotar tecnologia adequada e a empregar métodos operativos, materiais, equipamentos e instalações que, atendidas as normas técnicas brasileiras, garantam a prestação do serviço adequado de distribuição de energia elétrica, inclusive a segurança das pessoas e das instalações, na forma prevista nas normas setoriais.

Subcláusula Segunda – A prestação do serviço adequado pressupõe a adoção das melhores práticas setoriais e das normas aplicáveis, notadamente quanto à operação, manutenção e planejamento do sistema elétrico e modernização das instalações.

Subcláusula Terceira – A DISTRIBUIDORA atenderá aos pedidos dos interessados para a utilização do serviço concedido, nas condições estabelecidas nos contratos e na regulação da ANEEL, assegurando o tratamento não discriminatório a todos os usuários.

b) Planos de investimentos ou outros firmados entre a Equatorial Energia Goiás e a Aneel que tenham como condão a melhora do serviço de distribuição na respectiva área de concessão;

27. Segundo a Aneel (peça 12, p. 2-3), para as concessões de distribuição de energia elétrica, não existem metas de investimentos obrigatórios, sendo facultado às distribuidoras a gestão de seus investimentos.

28. Desse modo, cabe às empresas a prestação do serviço conforme as regras vigentes e à Aneel, a fiscalização de sua conformidade, de acordo com o art. 6º, §1º, da Lei 8.987/1995: *serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.*

29. Por outro lado, é exigido que as concessionárias de distribuição de energia cumpram metas de qualidade do serviço prestado e de sustentabilidade econômico-financeira.

c) Fiscalizações, acompanhamentos e monitoramentos realizados na Equatorial Energia Goiás, a partir de dezembro de 2022, quando a referida empresa passou a ser responsável pelo serviço de distribuição no Estado de Goiás, com foco, em especial: i) na descontinuidade do fornecimento, na demora em solucionar demandas, na deficiência da central de atendimento e na ocorrência de cobranças excessivas; ii) na realização dos investimentos e outras ações eventualmente acordadas entre a concessionária e a Aneel; e iii) na verificação do atendimento das exigências relacionadas na alínea “a” acima, se for o caso

30. A Autarquia informou que decidiu aprovar o Plano de Transferência apresentado pela Enel Distribuição Goiás para a Equatorial Participações e Investimentos S.A., nos termos da Subcláusula Oitava da Cláusula Décima Segunda do Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica 63/2000-ANEEL (Oitavo Termo Aditivo, de 23/2/2023), como alternativa a uma caducidade (peça 12, p. 4).

31. Prosseguindo, afirmou que mantém convênio de descentralização com a Agência Goiana de Regulação (AGR) para as atividades de fiscalização, análise e acompanhamento naquele Estado, por meio de delegação, e que o período de transição do controle societário teve acompanhamento contínuo pela Aneel e AGR, para se avaliar os temas mais relevantes, como as garantias da

continuidade do serviço até a conclusão da avaliação do pedido de troca de controle societário. Também elencou as fiscalizações realizadas e em andamento para a Equatorial/GO (peça 12, p. 4)

32. Sobre os investimentos realizados, destacou que, no exercício de 2023, foi realizada a revisão tarifária periódica, conforme processo 48500.009444/2022-10 (peça 12, p. 5).

d) Os indicadores medidos e esperados da Equatorial Energia Goiás a respeito dos seguintes temas:

i. tempo de diagnóstico dos problemas:

33. A entidade aduziu que, apesar de não haver um índice específico para a medição do tempo de diagnóstico, existem os dados da pesquisa anual de satisfação feita junto ao consumidor residencial, os quais foram coletados e compilados para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e para a Equatorial Goiás (a partir do exercício de 2023) (peça 12, p. 6).

ii. prazo para resolução das demandas:

34. A Agência ressaltou que, com as informações apuradas pela distribuidora, são calculados pela Aneel os indicadores anuais de Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER). O DER é calculado a partir da fórmula abaixo. Importa registrar que também foram apresentados os valores apurados para DER e FER para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e Equatorial Goiás (a partir do exercício de 2023) (peça 12, p. 7):

$$DER = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações Procedentes}(i) \times PMS(i)}{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações Procedentes}(i)}$$

onde:

Reclamações_Procedentes (i) = quantidade de reclamações procedentes do tipo “i” solucionadas pela distribuidora no período de apuração;

PMS(i) = prazo Médio de Solução das reclamações procedentes do tipo “i” no período de apuração, expresso em horas e centésimos de horas;

i = tipo de Reclamação, conforme “n” tipos possíveis definidos na Resolução Homologatória 2.992, de 7 de dezembro de 2021.

iii. priorização de chamados urgentes:

35. Segundo a Aneel, os valores mensais dos indicadores NIE (Número de Ocorrências Emergenciais com Interrupção de Energia Elétrica) e NUMOCORR (Número de Ocorrências Emergenciais) são obtidos pela soma dos valores informados para cada conjunto em um dado mês, enquanto os valores mensais dos indicadores TMD (Tempo Médio de Deslocamento, em minutos), TME (Tempo Médio de Execução, em minutos) e TMP (Tempo Médio de Preparação, em minutos) são obtidos das médias ponderadas desses indicadores pelo número de ocorrências (NUMOCORR). O mesmo procedimento foi adotado para os valores anuais mostrados para a distribuidora (peça 12, p. 7-8). Nesse contexto, a Aneel apresentou os dados que demonstram a evolução anual da distribuidora para a priorização de chamados urgentes (peça 12, p. 7)

36. Cumpre esclarecer que os indicadores são passíveis de alterações após fiscalização da Aneel e que os dados apresentados nestes relatórios são obtidos das bases de dados da Agência, sendo atualizados diariamente.

iv. eficácia da central de atendimento:

37. De igual modo, a Aneel apresentou os valores apurados para indicadores de qualidade do atendimento telefônico INS (Indicador de Nível de Serviço), IAb (Indicador de Abandono) e ICO (Indicador de Chamadas Ocupadas) para o período que era controlada pela Enel GO (exercícios 2018-2022) e pela Equatorial GO (exercício 2023) (peça 12, p. 8-10).

v. tratamento de cobranças consideradas indevidas/abusivas

38. A Aneel salientou que levantou, por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria da Aneel, a partir do Indicador QRT (Quantidade Relativa de Reclamações Totais), os dados sobre a tipologia de reclamação relacionada às cobranças indevidas (peça 12, p. 11)

39. Adicionalmente, por meio da plataforma Consumidor.gov, a Agência informou que extraiu os dados para reclamações resolvidas, relativas aos itens “Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos/não informados” e “Cobrança por serviços não realizados/atrasados ou por consumo elevado” (peça 12, p. 11):

e) As mudanças, se for o caso, nas exigências contratuais em relação à qualidade do serviço, aos parâmetros de governança de saúde econômico-financeira com a mudança do controle acionário da distribuidora, com indicação dos índices vigentes e dos índices para os exercícios anteriores à transferência societária

40. A entidade informou que decidiu aprovar o Plano de Transferência apresentado pela Enel Distribuição Goiás para a Equatorial Participações e Investimentos S.A, nos termos do Oitavo Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica 63/2000-ANEEL, de 23/2/2023, conforme Voto do Diretor Relator (peça 12, p. 12).

41. Nesse contexto, em 29/12/2015, quando a concessão até então estava sob controle estatal, foi celebrado do Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição 63/2000-ANEEL, prorrogando a prestação do serviço até 7/7/2045.

42. A prorrogação incluiu índices de melhoria a serem avaliadas ao longo dos cinco primeiros anos (exercícios de 2016-2020). Caso houvesse o descumprimento de qualquer índice por dois anos consecutivos, ao longo do período, ou o seu descumprimento no exercício final, acarretaria a abertura de processo para a extinção da concessão, conforme os seguintes trechos do referido contrato (peça 12, p. 12-13). Vale esclarecer que LAJIDA corresponde ao lucro antes de juros, impostos depreciação e amortização.

ANEXO II – CONDIÇÕES PARA PRORROGAÇÃO – EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO

CLÁUSULA PRIMEIRA – CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO

[...]

Subcláusula Primeira - Serão avaliados os indicadores DECI – Duração Equivalente de Interrupção de Origem Interna por Unidade Consumidora e FECi – Frequência Equivalente de Interrupção de Origem Interna por Unidade Consumidora.

[...]

Subcláusula Terceira - Os Limites Globais Anuais para os Indicadores DECI e FECi a serem atendidos pela DISTRIBUIDORA são apresentados na Tabela I a seguir:

Tabela I: Limites Globais Anuais de DECI e FECi

DECI (horas)					FECi (interrupções)				
2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
37,48	30,33	21,53	14,11	12,18	24,55	20,22	14,88	10,39	9,22

(...)

ANEXO III-CONDIÇÕES PARA PRORROGAÇÃO-EFICIÊNCIA NA GESTÃO ECONÔMICA E FINANCEIRA

(...)

Subcláusula Segunda - O atendimento do Critério de Eficiência com relação à Gestão Econômico-Financeira dependerá da observância das seguintes inequações:

- (I) LAJIDA ≥ 0 (até o término de 2017 e mantida em 2018, 2019 e 2020);
- (II) [LAJIDA (-) QRR] ≥ 0 (até o término de 2018 e mantida em 2019 e 2020);
- (III) {Dívida Líquida/[LAJIDA (-) QRR]} $\leq 1 / (0,8 * SELIC)$ (até o término de 2019); e
- (IV) {Dívida Líquida/[LAJIDA (-) QRR]} $\leq 1 / (1,11 * SELIC)$ (até o término de 2020)
- (...)

43. Em março de 2017, ocorreu a desestatização da concessionária, sendo celebrado o Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição 63/2000-ANEEL, transferindo o controle e deslocando o período de avaliação dos exercícios de 2016 a 2020 para os exercícios de 2018-2022 (peça 12, p. 13-14):

ANEXO II – CONDIÇÕES PARA PRORROGAÇÃO – EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO

CLÁUSULA PRIMEIRA - CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO

(...)

Subcláusula Terceira - Os Limites Globais Anuais para os Indicadores DECI e FECi a serem atendidos pela DISTRIBUIDORA são apresentados na Tabela I a seguir:

Tabela I: Limites Globais Anuais de DECI e FECi

DECI (horas)					FECi (interrupções)				
2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
37,48	30,33	21,53	14,11	12,18	24,55	20,22	14,88	10,39	9,22

(...)

ANEXO III – CONDIÇÕES PARA PRORROGAÇÃO – EFICIÊNCIA NA GESTÃO ECONÔMICA E FINANCEIRA

(...)

Subcláusula Segunda - O atendimento do Critério de Eficiência com relação à Gestão Econômico-Financeira dependerá da observância das seguintes inequações:

- (I) LAJIDA ≥ 0 (até o término de 2019 e mantida em 2020, 2021 e 2022);
- (II) [LAJIDA (-) QRR] ≥ 0 (até o término de 2020 e mantida em 2021 e 2022);
- (III) {Dívida Líquida/[LAJIDA (-) QRR]} $\leq 1 / (0,8 * SELIC)$ (até o término de 2021); e
- (IV) {Dívida Líquida/[LAJIDA (-) QRR]} $\leq 1 / (1,11 * SELIC)$ (até o término de 2022)
- (...)

44. Finalmente, em fevereiro de 2023, ocorreu nova transferência de controle, ocasião em que houve o afastamento da aplicação do art. 9º do Anexo VIII da REN 948/2021, pelo período de três anos, até o exercício de 2025. Assim, não há atualmente Critérios de Eficiência a serem aplicados, seguindo-se os critérios calculados de 2017 a 2021, nos termos definidos no Contrato de Concessão então vigentes (peça 12, p. 15).

f) O desempenho das distribuidoras do Grupo Equatorial em relação a distribuidoras de outros grupos empresariais, com dados objetivos que suportem as informações apresentadas:

45. A Agência afirmou que, no sítio eletrônico (<https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-deconteudos/relatorios-e-indicadores/tarifas-e-informacoes-economico-financeiras> >>> Sustentabilidade econômico-financeira das distribuidoras > Relatórios), têm-se diversos dados

econômico-financeiros, inclusive organizados por grupos econômicos, conforme disposto na Tabela 14 do relatório mencionado.

46. Então, para a data-base de 30/9/2023, as distribuidoras do Grupo Equatorial apresentaram uma relação de Dívida Líquida/(EBITDA-QRR) de 5,8 x. Mas, com a melhoria de desempenho das empresas (Goiás, Rio Grande do Sul, Piauí, Alagoas e Amapá), a relação pode se distanciar do valor ponderado do segmento de distribuição (6,7 x) (peça 12, p. 15).

47. Cabe esclarecer que EBITDA significa a geração operacional bruta de caixa e corresponde à definição em inglês da supracitada sigla LAJIDA. Por sua vez, QRR se refere à Quota de Reintegração Regulatória.

g) Quaisquer outros documentos e/ou informações que a Aneel entender pertinentes para a completa elucidação das questões formuladas pelo parlamentar solicitante, mormente demonstrando sua ação proativa em defesa dos consumidores e sua ação fiscalizatória eficaz em face da empresa responsável pela área de concessão

48. A Aneel asseverou que a estratégia de fiscalização adotada segue método do PDCA (*Plan, Do, Check and Act*), fundamentada na fiscalização responsiva (peça 12, p. 16-17). Assim, são realizadas ações de monitoramento, análise, acompanhamento e aplicação de sanções. Os objetivos do monitoramento são: (i) a garantia do recebimento dos dados de fluxo contínuo; (ii) a verificação da qualidade dos dados; e (iii) o tratamento dos dados recebidos (geração de gráficos, *rankings*, linhas de tendências), para a elaboração da agenda de trabalho. Com base nessa agenda, é efetuada a análise dos temas ou empresas prioritários para o monitoramento.

49. A análise permite a elaboração e divulgação dos relatórios analíticos, os quais serão apresentados aos agentes setoriais para que adotem as providências para a correção das falhas, podendo ser solicitados dados adicionais para complementação ou realizar inspeções para subsidiar a análise.

50. Concluído o relatório analítico, o responsável é instado a apresentar plano de resultados com escopo e prazos definidos, considerando: importância, gravidade, risco e prioridades. Em sequência, as providências adotadas são acompanhadas e os resultados são consolidados em relatórios no acompanhamento.

51. Quando as falhas não são corrigidas no acompanhamento ou quando trazem alto risco para a prestação do serviço ou a execução das fiscalizações, é efetuada a notificação e, eventualmente, a aplicação de sanções.

52. Destarte, a Aneel afirmou que, em parceria com a AGR, vem adotando medidas para melhoria da qualidade da prestação dos serviços de distribuição em Goiás. Nesse sentido, as medidas adotadas nos exercícios de 2017-2022 (período Enel) objetivavam melhorar o desempenho dos indicadores de continuidade (DEC e FEC), para redução da frequência e duração das interrupções no fornecimento de energia (peça 12, p. 17-19)

53. Adicionalmente, durante o exercício de 2023, foi realizado o acompanhamento dos aspectos técnicos da Concessionária, o que se encerraria em março/2024, com a análise dos dados apresentados e indicadores técnicos, comerciais e de reclamações. Em seguida, iniciar-se-ia a fiscalização responsiva para a Equatorial, relativa ao seu desempenho no exercício de 2023 (peça 12, p. 19).

54. Complementarmente, o monitoramento da situação econômico-financeira tem por objetivo a sustentabilidade dos serviços de energia elétrica, pois a sua perda poderia comprometer a qualidade do serviço prestado e a adimplência do setor elétrico (recolhimento dos tributos e pagamento dos demais credores).

55. Dessa forma, dependendo da situação das concessionárias, são estabelecidos os encaminhamentos dos processos administrativos, que podem ser: i) manutenção do monitoramento, se não houver risco iminente; ii) pactuação de plano de resultados para superar condição desfavorável; e iii) termo de intimação para situação crítica que exige uma atuação imediata (peça 12, p. 19-20).

Análise da equipe de auditoria

56. Considerando as informações encaminhadas pela Aneel em resposta ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica e o disposto em processos do TCU que abordam tanto a concessão de distribuição no Estado em Goiás quanto o setor de distribuição em geral, além dos dados obtidos no sítio da Aneel a respeito de processos e documentos que tratem da situação da Equatorial Goiás, a análise da equipe de auditoria se fundamenta nas circunstâncias descritas na SCN, quais sejam: a) descontinuidade do fornecimento de energia elétrica; b) suspensões abruptas no fornecimento; c) demora na resolução das demandas; d) inoperância da central de atendimento; e e) cobranças excessivas.

57. Inicialmente, importa registrar que, com a aprovação do Plano de Transferência do controle da Enel-GO para a Equatorial-GO, ficou afastada por três anos, até 2025, a aplicação do art. 9º do Anexo VIII da REN 948/2021.

58. Desse modo, nos termos do Despacho Aneel 3.498, de 6/12/2022, está afastada a abertura de processo administrativo punitivo voltado à aplicação da penalidade de declaração de caducidade da concessão em caso de eventual descumprimento do DECI ou do FECI ou do critério de eficiência com relação à gestão econômico-financeira. Além disso, foi autorizada a realização de fiscalização com o caráter orientativo no primeiro ano (2023) após a assinatura do aditivo ao Contrato de Concessão, assegurada a aplicação de penalidades nos casos de descumprimento de determinações feitas pela Diretoria da Aneel (peça 13).

59. Por conseguinte, não há atualmente Critérios de Eficiência a serem aplicados à concessionária, seguindo-se os critérios calculados de 2017 a 2021, conforme definições do Contrato de Concessão até então vigente, conforme descrito na Tabela 1, a seguir (peça 12, p. 15).

Tabela 1 – Critério de Eficiência com relação à gestão econômico-financeira.

R\$ MM	Critério Econômico-Financeiro	Selic	Limite de Alavancagem	Dívida Líquida c/ Regulatórios (DLR)	LAJIDA Ajust	QRR	Resultado	Cumpriu?
2017	LAJIDA Ajust > 0	na	na	na	485	na	485	Sim
2018	LAJIDA Ajust > QRR	na	na	na	814	159	654	Sim
2019	LAJIDA Ajust > 0	na	na	na	240	na	240	Sim
2020	LAJIDA Ajust > QRR	na	na	na	666	226	440	Sim
2021	[DLR/(Lajida Ajust - QRR)] < (1/80% Selic)	4,42%	28,26 x	5.415	480	247	23,24 x	Sim

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 15).

60. Não obstante, a Aneel destacou que todo o período de transição do controle societário da distribuidora teve acompanhamento contínuo pelas equipes de fiscalização da Agência e da AGR, cujo objetivo era avaliar os temas mais relevantes, bem como as ações adotadas pela Enel Distribuição Goiás para garantir a continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica até a conclusão da avaliação do pedido de anuência para a troca de controle societário, levando em consideração a proposta de compra feita pelo Grupo Equatorial (peça 12, p. 4).

61. Nesse cenário, vale esclarecer que, em 2015, quando a concessão ainda estava sob controle estatal, celebrou-se o Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição 63/2000-ANEEL, prorrogando a prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica no estado de Goiás até 2045, trazendo métricas de melhoria contínua a serem avaliadas ao longo dos cinco primeiros anos do contrato (2016 a 2020). Na hipótese de descumprimento de qualquer uma

delas por dois anos consecutivos, ao longo dos cinco anos, ou o descumprimento no quinto ano, haveria a abertura de processo visando a extinção da concessão.

62. Em 2017, ocorreu a desestatização do controle societário da concessionária, sendo celebrado o Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Distribuição 63/2000-ANEEL, transferindo o controle societário à Enel Brasil S.A., bem como deslocando o período de avaliação das métricas de melhoria contínua de 2016 a 2020 para 2018 a 2022. Como visto anteriormente, as melhorias nos contratos de concessão a partir de 2015, bem como o processo de desestatização da Celg-D, foram temas de trabalhos realizados pelo TCU, por meio dos TCs 017.365/2015-5, 003.379/2015-9 e 018.944/2019-1.

63. A Aneel asseverou que foram adotadas medidas para melhoria da qualidade da prestação dos serviços de distribuição em Goiás. Sob esse prisma, as medidas adotadas nos exercícios de 2017-2022 (período Enel) objetivavam melhorar o desempenho dos indicadores de continuidade (DEC e FEC), para redução da frequência e duração das interrupções no fornecimento de energia (peça 12, p. 17-19).

64. No exercício de 2017, a Enel Goiás foi incluída no segundo ciclo do Plano de Resultados do ciclo 2017/2019, para adoção de medidas para restabelecimento da qualidade do serviço.

65. Já no exercício de 2019, com a falta de eficácia no cumprimento do Plano de Resultados, decidiu-se pelo encerramento antecipado do Plano de Resultados e o estabelecimento do Plano Emergencial, para melhoria em curto prazo do serviço prestado, com a estipulação de metas de melhoria dos indicadores de continuidade. Tendo em vista o não cumprimento do Plano de Resultados, foram programadas duas ações de fiscalização realizadas conjuntamente com a AGR, para avaliar aspectos comerciais e aspectos técnicos. Devido às constatações, foram abertos processos administrativos punitivos, que resultaram na aplicação de multas no montante de R\$ 106.000.000,00 (cento e seis milhões de reais).

66. O Plano Emergencial de 2019 teve duração de dezoito meses e foi acompanhado mensalmente pela Aneel, representantes do estado de Goiás e do MME. No encerramento, em agosto de 2020, concluiu-se que os avanços foram satisfatórios e decidiu-se pelo seu encerramento, com a abertura de um novo Plano de Resultados (10/2020 a 9/2021), para melhoria das metas descumpridas do Plano Emergencial e evitar processos administrativos punitivos, que tratou dos seguintes temas: i) Continuidade do Fornecimento; ii) Pedidos de Ligação Nova; e iii) Aumento de Carga com Necessidade de Obra.

67. Com o término do Plano de Resultados (2020/2021), foi considerado satisfatório o desempenho da distribuidora nos temas “Pedidos de Ligação Nova” e “Aumento de Carga com Necessidade de Obra”. Entretanto, com o desempenho insatisfatório da “Continuidade do Fornecimento”, foi instaurado mais um Plano de Resultados (2021/2022), definindo para os conjuntos elétricos novas metas para serem alcançadas até setembro/2022 e determinando a realização de fiscalização, a qual constatou que alguns procedimentos da Enel GO estavam em desconformidade com a legislação vigente. Tal fato culminou na abertura de processo administrativo punitivo, que resultou na aplicação de multa no valor de R\$ 45.164.853,57.

68. Ao final do Plano de Resultados (2021/2022), constatou-se que a Enel GO não cumpriu a meta definida para o indicador DEC (apenas 47% da meta definida para que se alcançasse a conformidade do indicador prevista para 59 conjuntos, dos 156 conjuntos da sua área de concessão) e para o indicador FEC quase se atingiu a meta proposta (95% da meta proposta para que fosse alcançada a conformidade em 102 conjuntos).

69. Assim, o desempenho do Plano de Resultados (2021/2022) foi insatisfatório e foi recomendada a sua reprovação. Entretanto, devido à transferência do controle societário da

distribuidora (12/2022), não houve a abertura de processo administrativo, optando-se por uma nova análise no ano de 2023.

70. Cumpre salientar que o TCU realizou acompanhamento a respeito da situação da Enel Goiás, por meio do TC 015.174/2020-4, no qual se concluiu que a atuação da Aneel se encontrava em conformidade com os normativos que regem a matéria (TC 015.174/2020-4 – peça 247, p. 41-42).

71. Também se constatou a necessidade de que a distribuidora aprimorasse a qualidade dos serviços de distribuição de energia elétrica prestada a seus consumidores, dado que se encontrava, em fevereiro de 2022, com o DEC Global e o DEC dos Conjuntos acima dos limites regulatórios, bem como com DEC contratual acima do pactuado, além de significativo aumento no QRT. Ressaltou-se que tal situação vinha sendo acompanhada de perto pela Aneel por meio dos Planos de Resultados pactuados desde a privatização.

72. Por fim, apesar de ter atendido aos critérios previstos contratualmente, observou-se piora nos resultados econômico-financeiros da Enel Goiás, em 2021, o que demandava atenção por parte da Agência.

73. No ano de 2022, foi verificado pela Aneel o descumprimento do critério de eficiência na prestação do serviço de distribuição, referente ao DECI do ano de 2021 (quarto ano da avaliação). Além disso, o acompanhamento da Agência ao longo de 2022 demonstrou também que ocorreria o descumprimento desse critério para o quinto ano da avaliação, o que de fato ocorreu, conforme valor dos indicadores homologados em fevereiro de 2023. A Subcláusula Primeira da Cláusula Décima Oitava do Quinto Termo Aditivo dispõe que tais descumprimentos acarretariam caducidade da concessão, respeitadas as disposições do Contrato, particularmente o direito à ampla defesa e ao contraditório (peça 12, p. 20-21).

74. Em setembro de 2022, a Enel Brasil S.A. e a Celg Distribuição S.A. apresentaram à Aneel o Plano de Transferência do Controle Societário, conforme estabelece a Cláusula Décima Segunda do Quinto Termo Aditivo, como alternativa à caducidade da concessão, bem como pedido de anuência prévia para a transferência de seu controle societário e para celebração de contrato entre partes relacionadas, nos termos do Contrato de Concessão 63/2000 e Resolução Normativa 948/2021, tendo sido aprovado pela Agência, por meio do Oitavo Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, de 23/2/2023.

75. Após a troca de controle societário, a Aneel passou a realizar ações relativas ao serviço prestado pela Equatorial Goiás, conforme demonstrado na Tabela 2, que elencou as fiscalizações realizadas e em andamento.

Tabela 2 – Ações planejadas e em execução para a Equatorial/GO.

Ação	Tema
Acompanhamento	Faturamento de Energia Elétrica
	Continuidade do Fornecimento
	Geração distribuída
	Pedidos de Ligação com e sem necessidade de obras
Análises	Compensações por transgressão de serviços comerciais (Pedidos de Ligação com Obras)
	Expurgos em situação de emergência (48513.026289/2023-00)
Plano de Resultados (em andamento)	Conformidade do Fornecimento
Fiscalização Técnica (em andamento)	Fiscalização de Redes e Subestações.
Fiscalização (em andamento)	Fiscalização de cumprimento de determinação (Descumprimento de prazo de resposta).

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 4).

76. Por meio do processo 48500.000776/2023-10, a Aneel vem acompanhando a evolução da melhoria na prestação do serviço pela Equatorial Goiás, a partir da aferição de alguns indicadores e das principais ações adotadas pelo novo controlador.

77. Nesse contexto, a Agência solicitou à Equatorial Goiás, em 14/2/2023, o encaminhamento de diagnóstico que contemplasse, pelo menos, os seguintes aspectos: i) continuidade do fornecimento (com abordagem dos expurgos realizados); ii) pedido de ligação com e sem necessidade de obras; iii) geração distribuída; e iv) faturamento de energia elétrica, conforme Ofício 65/2023-SFE/ANEEL (peça 14).

78. Ademais, assinalou que tal diagnóstico deveria conter cronograma de ações e obras a serem adotados, para sanarem os principais problemas identificados, ressaltando que, apesar do foco do acompanhamento estar voltado para os quatro temas elencados, a Equatorial/GO será avaliada, de forma contínua, quanto à qualidade da prestação dos serviços em sua área de concessão, podendo vir a ser realizadas outras diligências, assim como eventuais visitas e reuniões a depender da conveniência. Também solicitou que, no mês subsequente ao fim de cada trimestre, fosse encaminhado relatório de acompanhamento trimestral dos temas selecionados.

79. Esse processo ainda não se encontra concluído e nota-se que a Aneel tem recebido as informações solicitadas, a exemplo da Carta Equatorial CE REG EQTL-GO 019/2023, de 15/2/2024 (peça 15), e da Carta Equatorial CE REG EQTL-GO 055/2024, de 8/4/2024 (peça 16).

80. Em que pese a vigência do período orientativo para a Equatorial Goiás para o ano de 2023, foram coletados dados que possibilitam uma avaliação desse primeiro ano quanto a determinados indicadores, especialmente aqueles relativos à satisfação do consumidor de energia elétrica com os serviços prestados pela distribuidora.

81. A Aneel informou que não possui um índice que diretamente avalie a demora no diagnóstico dos problemas e/ou na resolução das demandas. Contudo, considerando uma pesquisa anual de satisfação junto ao consumidor residencial, a Agência apresentou na Tabela 3 os valores apurados para o período de 2018 a 2023 (peça 12, p. 5-6).

Tabela 3 – Dados de pesquisas anuais de satisfação junto aos consumidores residenciais no Estado de Goiás para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e Equatorial Goiás (exercício 2023).

Evolução - Itens avaliados	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Var 2023 / 2022	Centro-Oeste	Brasil Concessionárias	Benchmark (>400mil_UCs)
Qualidade Percebida	61,06	60,85	59,36	62,50	65,84	62,43	-5,19%	68,56	74,98	80,09
Satisfação	62,18	57,16	48,32	45,84	50,54	46,74	-7,52%	55,75	59,91	66,12
Confiança	61,10	54,32	49,45	54,64	57,88	57,26	-1,08%	63,73	71,74	79,94
Fidelidade	29,95	29,49	-	45,96	47,33	44,01	-7,03%	47,61	50,89	58,13
Valor	32,18	29,16	22,45	20,52	25,42	26,24	3,22%	28,67	30,02	35,37

Evolução - Qualidade percebida	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Var 2023 / 2022	Centro-Oeste	Brasil Concessionárias	Benchmark (>400mil_UCs)
Informações ao cliente	59,60	61,09	57,48	56,91	60,73	60,57	-0,26%	64,65	71,99	78,26
segurança de que o valor cobrado na conta de luz está correto	52,36	54,09	44,44	48,13	52,99	57,36	8,24%	60,27	67,09	75,03
divulgação de informações importantes pela distribuidora	-	-	58,80	61,09	61,53	57,22	-7,00%	63,01	74,88	82,08
facilidade de entender todas as informações da conta de luz	68,14	66,56	58,77	61,50	67,68	67,14	-0,80%	70,67	74,01	78,50
Acesso à empresa	64,64	64,78	65,76	69,52	73,47	69,28	-5,70%	74,23	78,92	83,33
cumprimento do prazo dado para a realização dos serviços	64,22	61,18	51,86	56,12	60,64	54,87	-9,53%	61,32	69,32	76,59
facilidade para entrar em contato com a empresa	58,77	60,27	55,93	59,05	65,55	62,18	-5,15%	67,39	72,10	78,23
gentileza e educação dos funcionários da empresa	67,70	71,39	76,07	77,78	79,03	73,27	-7,29%	79,42	85,07	90,74
facilidade de encontrar locais para pagamento da conta de luz	74,22	74,68	79,18	85,14	88,66	86,82	-2,07%	88,79	89,17	92,96
Confiabilidade nos serviços	58,96	56,73	54,82	61,02	63,24	57,38	-9,26%	66,62	73,98	79,44
fornecimento de energia constante, sem que ocorra falta de luz	60,99	62,28	62,01	68,62	70,30	62,74	-10,75%	74,09	79,28	84,69
fornecimento de energia sem variação de tensão	63,50	59,87	61,29	68,99	71,92	62,65	-12,89%	73,79	78,66	83,52
eficiência ao resolver os problemas e solicitações	63,58	60,53	51,56	56,56	59,44	55,38	-6,82%	63,83	71,68	79,30
agilidade da volta de energia quando falta luz	54,18	51,39	51,69	56,64	57,90	54,81	-5,34%	63,52	70,21	76,60
avisos antecipados sobre falta de energia para manutenção	52,67	48,47	52,36	54,32	56,64	51,34	-9,37%	57,86	70,05	77,22

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 6).

82. Os dados discriminados pela Agência mostram uma degradação da opinião dos usuários do serviço, com exceção do item “segurança de que o valor cobrado na conta de luz está correto”.

83. Especialmente em relação aos itens “eficiência ao resolver os problemas e solicitações” e “Satisfação”, os índices apontados representam o segundo menor valor para o período de 2018 a 2023, bem distante dos valores apurados para a média das concessionárias do Centro-Oeste, do Brasil como um todo e daquelas que possuem mais de 400 mil unidades consumidoras.

84. A respeito do prazo para solução de demandas, a Aneel apresentou os seguintes dados para período de 2018 a 2023, descritos na Tabela 4:

Tabela 4 – Valores apurados para DER e FER para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e Equatorial Goiás (exercício 2023).

IdAgente	Ano	DER	FER
Enel GO	2018	258,17	24,32
Enel GO	2019	170,25	20,85
Enel GO	2020	139,48	14,41
Enel GO	2021	213,36	10,71
Enel GO	2022	177,10	7,46
Equatorial GO	2023	282,11	5,65

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 7).

85. Verifica-se que a duração equivalente de reclamações procedentes recebidas pela distribuidora (DER) apresentou seu maior valor em 2023, após a transferência de controle, com um aumento significativo de 59% em comparação ao ano anterior.

86. Por seu turno, a frequência equivalente de reclamação (FER) apresentou uma trajetória de decréscimo consistente durante todo o período, culminando com seu menor valor apurado no ano de 2023.

87. No que tange à priorização de chamados urgentes, a Aneel apresentou os seguintes dados para período de 2018 a 2023, detalhados na Tabela 5:

Tabela 5 – Valores apurados para NIE, NUMOCORR, TMD, TME e TMP para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e Equatorial Goiás (exercício 2023).

Sigla	Ano	NIE	NUMOCORR	TMD	TME	TMP
Enel GO	2018	399813	554810	41,88	52,19	250,11
Enel GO	2019	442957	591707	44,39	76,62	361,14
Enel GO	2020	370812	534008	51,32	55,20	156,19
Enel GO	2021	401110	597818	51,10	64,97	223,67
Enel GO	2022	420967	595627	54,32	77,16	240,87
Equatorial GO	2023	396737	597085	49,69	66,24	292,44

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 7).

88. Constata-se que o número de ocorrências emergenciais com interrupção de energia elétrica (NIE) tem demonstrado uma oscilação em torno do patamar de 400.000 desde o exercício de 2018, impedindo que se note qual será sua tendência. De igual modo, o tempo médio de execução (TME) apresentou valores oscilantes, impedindo que se possa verificar qual é a sua tendência.

89. Já o indicador correspondente ao número de ocorrências emergenciais (NUMOCORR) apresentou uma oscilação nos primeiros anos analisados e, desde 2021, está estacionado na ordem de grandeza acima de 590.000.

90. Por sua vez, o tempo médio de deslocamento (TMD), depois de ter um viés de alta entre 2020 e 2022, apresentou um decréscimo em 2023, sem, contudo, baixar para os valores dos exercícios de 2018 e 2019.

91. Finalmente, o Tempo Médio de Preparação (TMP) teve um significativo decréscimo no exercício de 2020, porém esse patamar não foi mantido, apresentando um viés de alta, que teve em 2023 seu segundo maior valor para o período (abaixo apenas do ano de 2019).

92. No que concerne à eficácia da central de atendimentos, a partir dos dados apresentados pela Aneel, foi elaborada a Tabela 6, na qual se destacam os meses em que os índices foram transgredidos:

Tabela 6 – Meses em que houve violação dos indicadores INS, IAb e ICO para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e Equatorial Goiás (exercício 2023).

Sigla	Ano	Mês	INS	IAb	ICO
Enel GO	2019	2	84,48%	3,93%	0,00%
Enel GO	2019	8	84,14%	3,38%	0,00%
Enel GO	2020	10	86,63%	4,66%	0,00%
Enel GO	2021	6	85,43%	5,05%	0,00%
Equatorial GO	2023	6	84,86%	3,40%	0,00%
Equatorial GO	2023	8	75,82%	4,02%	0,00%
Equatorial GO	2023	9	67,17%	7,02%	0,00%
Equatorial GO	2023	10	84,37%	4,62%	0,00%

Fonte: Elaboração própria, com base na resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 8-10).

93. Observa-se que o indicador INS foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e no exercício de 2023 houve quatro violações (Equatorial). O IAb foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e foram três violações no exercício de 2023 (Equatorial).

94. Nota-se que, no período em que a empresa Equatorial assumiu a concessão de distribuição no estado de Goiás, houve mais violações dos indicadores de qualidade de atendimento que o somatório do período em que a titular do serviço era a Enel.

95. O fato demonstra que a Distribuidora deve envidar esforços para aprimorar o atendimento aos seus usuários e a prestação dos serviços de sua titularidade, para evitar que ocorram quantidades de chamadas que congestionem suas plataformas de atendimento.

96. Adicionalmente, nos termos dispostos nas Tabelas 7 e 8, a Aneel levantou os seguintes dados relativos ao tratamento de cobranças consideradas indevidas/abusivas:

Tabela 7 – Tipologia de Reclamação: Cobrança Indevida para a Enel Goiás (exercícios 2018-2022) e Equatorial Goiás (exercício 2023).

Sigla	Ano	Soma de Mx Densidade Distribuidora
Enel GO	2018	150
Enel GO	2019	135
Enel GO	2020	104
Enel GO	2021	157
Enel GO	2022	88
Equatorial GO	2023	83

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 11).

Tabela 8 – Quantidade total de Reclamações e de Reclamações resolvidas para a Enel Goiás (exercícios 2019-2022) e Equatorial Goiás (exercício 2023).

Sigla	Ano	Total de Reclamações	Resolvidas (%)
Enel GO	2019	37	57
Enel GO	2020	160	73
Enel GO	2021	210	76
Enel GO	2022	136	74
Equatorial GO	2023	100	78
Total		651	74

Fonte: Resposta da Aneel ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica (peça 12, p. 11).

97. Conforme apontado na Tabela 7, houve diminuição nos exercícios de 2022/2023 de reclamações de cobrança indevida (88 e 83, respectivamente), que anteriormente eram maiores que 100. Inclusive, o ano de 2023 representou o menor valor apurado para o índice durante o período em análise. Já as informações da Tabela 8 demonstram que o percentual de reclamações resolvidas se manteve dentro dos parâmetros dos exercícios anteriores, com leve viés de alta.

98. Em face de todos os dados obtidos, salienta-se que os únicos índices que apresentaram verdadeiras trajetórias de melhoria são a “FER” e as “reclamações de cobranças indevidas”. Os demais itens, em sua maioria, apresentam uma trajetória oscilante e com tendências de piora em seus resultados.

99. Com efeito, nota-se que a Enel, distribuidora de energia do estado de Goiás nos exercícios de 2021-2022, estava entre as três piores empresas de distribuição no *ranking* de Desempenho Global de Continuidade (DGC), entre aquelas que possuem número de unidades consumidoras maior que 400.000 (<https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/relatorios-e-indicadores/distribuicao/ranking-de-continuidade/2021> e <https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/relatorios-e-indicadores/distribuicao/ranking-de-continuidade/2022>). No exercício de 2023, já sob o controle da Equatorial, o resultado obtido foi a última colocação (<https://www.gov.br/aneel/pt-br/assuntos/noticias/2024/aneel-divulga-os-resultados-do-desempenho-das-distribuidoras-na-continuidade-do-fornecimento-de-energia-eletrica-em-2023>).

100. Dessa forma, resta evidente que será necessário identificar as causas dos problemas das redes de distribuição, para que a Equatorial Goiás possa obter melhoras nos índices observados e seus consumidores usufruam de serviços prestados com maior qualidade.

101. Nesse cenário, é oportuno informar que a Resolução Autorizativa Aneel 14.932, de 17/10/2023, autorizou a revisão da configuração dos conjuntos de unidades consumidoras e estabeleceu os limites para os indicadores de continuidade DEC e FEC dos conjuntos da Equatorial Goiás Distribuidora de Energia S.A (Equatorial GO), para os anos de 2024 a 2028 (peça 17).

102. Segundo a Nota Técnica 98/2023-STD/ANEEL, de 6/10/2023, com base nos histogramas dos limites de 2023 (vigentes) e 2028 (propostos) dos conjuntos da Equatorial Goiás, a proposta para os exercícios de 2024 a 2028 irá reduzir a distância entre os limites dos conjuntos, levando a uma maior uniformização da continuidade prestada pela Distribuidora. Ainda, a comparação entre os limites propostos para a Equatorial e os paradigmas das outras distribuidoras da região Centro-Oeste mostra que os limites propostos de DEC e FEC estão aderentes à realidade da região (peça 18, p. 27).

103. No tocante aos indicadores de sustentabilidade econômico-financeira, cumpre informar que, no caso da Enel Goiás, os índices chegaram a apresentar melhora expressiva, o que não se refletiu

na qualidade do serviço prestado, apresentando contínua piora de desempenho dos indicadores de continuidade de fornecimento de energia elétrica.

104. Embora a Enel Goiás não tenha descumprido os níveis contratuais pactuados, ela prosseguiu descumprindo continuamente os limites regulatórios de continuidade, em razão de os limites contratuais estabelecidos serem menos rigorosos do que os regulatórios, o que denota a necessidade de aperfeiçoamento dos contratos. Como explicado anteriormente, com a deterioração de seus indicadores, ocorreu a transferência de controle para a Equatorial Goiás.

105. Cabe citar que, nos relatórios de sustentabilidade econômico-financeira, relativamente à data-base de 30/9/2023, as distribuidoras do Grupo Equatorial apresentaram uma relação combinada de Dívida Líquida / (EBITDA – QRR) de 5,8 x. À medida da melhoria de desempenho das empresas adquiridas desde 2018 (Equatorial Goiás, CEEE Equatorial, Equatorial Piauí, Equatorial Alagoas e Equatorial Amapá), a relação ponderada do grupo pode se distanciar do ponderado do segmento de distribuição, que é de 6,7 x (peça 19, p. 24).

106. Dessa maneira, além de seus indicadores de qualidade, a Equatorial Goiás necessita melhorar esse indicador, que apresenta o valor de 12,9 x, significativamente acima da média de seu grupo (menor apenas que a CEEE Equatorial) e do segmento de distribuição.

107. Nessa senda, está sendo realizada atualmente no TCU uma fiscalização estruturante, que visa contribuir para o aprimoramento regulatório do modelo de distribuição, com o objetivo de indiretamente aumentar a qualidade dos serviços prestados pelas distribuidoras, entre elas a Equatorial Goiás.

108. No TC 005.700/2024-8, o Tribunal vai efetuar um diagnóstico do setor de distribuição e avaliar os riscos e aspectos que impactam a sustentabilidade das concessionárias, além de identificar oportunidades de melhorias.

109. Adicionalmente, apesar de a Aneel ter capilarizado seu monitoramento dos índices DEC e FEC em Goiás, contratualmente o monitoramento ainda é realizado de forma global (na área de concessão). Tal fato permite a existência de pontos na área de concessão, em que os serviços não estejam sendo prestados de forma esperada, mas que sejam atenuados pelos outros onde o serviço é adequado. Assim, é salutar que ocorra uma mudança nos contratos e no método de avaliação das concessionárias, para que tais efeitos possam ser explicitados e passem pela intervenção regulatória esperada.

110. Portanto, diante do novo cenário por que atravessa o setor de distribuição de energia elétrica e considerando que foi finalizado o período orientativo do primeiro ano de contrato da Equatorial Goiás, conclui-se que a Aneel deve permanecer em constante vigilância, por meio de sua fiscalização responsiva, com a utilização da estratégia PDCA (*Plan, Do, Check and Act*), para que a distribuidora possa cumprir com seus limites contratuais e regulatórios de continuidade, a fim de melhorar a qualidade do serviço prestado para a população do Estado de Goiás.

111. Resta notar que, de acordo com audiência realizada pela Assembleia Legislativa do Estado de Goiás (Aleg), na data de 2/4/2024, a Equatorial Goiás informou que estariam previstas: a construção de duas novas subestações e ampliações ou modernizações de outras 97; a implementação de mais 52 km de linhas, que visam conectar as redes rural e urbana; e o aumento de 43% nas inspeções para reduzir trabalhos de correção em até 91%. A Distribuidora acrescentou que as melhorias não são possíveis em curto espaço de tempo, e até 2028, com encerramento do contrato com o Estado de Goiás, será possível implementar melhorias, além das que já estão acordadas. Complementou que os problemas que envolvem a distribuição de energia elétrica em Goiás se devem à falta de investimento ao longo muitos anos (<https://portal.al.go.leg.br/noticias/143098/comissao-de-minas-e-energia-realizou-nesta-3-feira-2-audiencia-sobre-o-plano-de-acao-da-equatorial-para-goias>).

112. Além disso, por meio da Carta CE REG EQTL-GO 55/2024, de 8/4/2024, a Equatorial apresentou à Aneel informações sobre as obras em andamento para melhoria da qualidade do fornecimento de energia para as regiões/municípios listados nas solicitações que lhe haviam sido encaminhadas, salientando que mantém o compromisso na realização de ações de manutenção nos municípios citados (peça 16, p. 1). Ainda, importa registrar que o detalhamento das ações previstas para 2024 pode ser encontrado no seguinte sítio eletrônico: https://go.equatorialenergia.com.br/wp-content/uploads/2023/10/EQTL-GO-Planejamento_Anuual-2024_final.pdf.

113. Vale esclarecer que, no supracitado TC 015.174/2020-4, verificou-se que, em 2019, firmou-se entre a Enel Goiás e o Estado de Goiás, com interveniência do MME e da Aneel, Termo de Compromisso visando o aumento da oferta de energia elétrica aos consumidores, do número de conexões rurais e da compensação reativa no Estado de Goiás, por meio do qual foram pactuadas metas específicas para os seguintes assuntos: expansão da capacidade de atendimento às cargas solicitadas pelos clientes, para reduzir a demanda reprimida (MVA); atendimento do volume requerido de compensações reativas (Mvar); e atendimento do estoque acumulado de solicitações de conexões rurais (TC 015.174/2020-4, peça 97, p 17).

114. Adicionalmente, a Enel Goiás ampliou a capacidade de operação e manutenção da rede de distribuição, com aumento em: 50% o número de equipes de campo da Região Sul, 100% as atividades de controle de vegetação (poda e limpeza de faixa); e 50% as correções de defeitos (TC 015.174/2020-4, peça 44, p 20-21).

115. Dessa forma, conclui-se que existe uma concentração de esforços pelas empresas (que se mostraram insuficientes no caso da Enel) nas áreas de planejamento/expansão e operação/manutenção. Inclusive, repise-se que a Equatorial Goiás frisou na Aleg que a falta de investimento nessas áreas culminou com a degradação do serviço na área de concessão.

116. A respeito desse tema, a Resolução Normativa Aneel 956 (7/12/2021), que estabelece os “Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional” (Prodist), informa, em seu Anexo II, Módulo 2 (Planejamento da Expansão do Sistema de Distribuição), que o Plano de Desenvolvimento da Distribuição (PDD) apresenta o resultado dos estudos de planejamento do sistema de distribuição (plano de expansão, plano de obras e relação de obras realizadas), que devem ser encaminhados à Aneel.

117. Nesse contexto, a Concessionária deve apresentar o PDD à Aneel até o dia 30 de abril de cada exercício, contendo: planos de obras do Sistema de Distribuição de Alta Tensão (SDAT), Subestações de Distribuição (SED), Sistema de Distribuição de Alta Tensão (SDMT) e Sistema de Distribuição de Alta Tensão (SDBT), lista de obras realizadas no ano anterior e análise crítica, a qual consiste na comparação entre o investimento planejado e o realizado, com as justificativas para as diferenças observadas entre o previsto e o executado. A previsão de demanda nas barras do Sistema de Distribuição de Alta Tensão (SDAT) deve fornecer os dados para o planejamento das linhas e subestações conectadas diretamente com a rede básica, com as Demais Instalações de Transmissão (DIT), com outras distribuidoras, com centrais geradoras e com unidades consumidoras atendidas pelo SDAT. Para o Sistema de Distribuição de Média Tensão (SDMT) a previsão de demanda deve fornecer dados para o planejamento das redes e linhas de distribuição, permitir avaliar o volume de obras necessárias aos seus reforços, ampliações e correções. O planejamento do Sistema de Distribuição de Baixa Tensão (SDBT) define a expansão das redes secundárias do sistema de distribuição, compondo um conjunto de obras para atender o incremento da carga, observados os critérios técnicos, econômicos e financeiros.

118. O PDD deve estar coerente e com as informações fornecidas para subsidiar os estudos de ampliação, reforços e operação realizados pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) e Empresa de Pesquisa Energética (EPE). Ademais, as obras devem ser classificadas em: expansão das redes elétricas, renovação dos ativos de distribuição, e melhoria da qualidade do sistema.

119. Os dados devem ser mantidos em arquivo, pela Distribuidora, por um período mínimo de dez anos, e a Aneel dará publicidade aos montantes consolidados dos investimentos realizados e planejados e não divulgará informações individualizadas e detalhadas.

120. Logo, além dos indicadores de qualidade, existem outros critérios objetivos para a Aneel avaliar a atuação das Concessionárias de distribuição na área de planejamento/expansão. Inclusive, para estimar se a execução, ou a sua falta, nas áreas em lume estaria levando à degradação na qualidade do serviço oferecido. Nesse sentido, destaca-se que o plano de obras da Equatorial se constitui como a essência do PDD e pode ser adotado como um ponto de controle para a Aneel realizar fiscalizações, a respeito das melhorias a serem implementadas pela Distribuidora, para que aumente a qualidade dos serviços prestados aos consumidores.

121. Por outro lado, no que diz respeito à atividade de manutenção, mais relacionada à qualidade do fornecimento de energia elétrica (Prodist-Módulo 8), não existem no regulamento critérios objetivos que permitam avaliar diretamente as ações implementadas pelas concessionárias com o condão de repercutir no desempenho dos indicadores de qualidade.

122. Salienta-se que as concessionárias de distribuição de energia elétrica são empresas que trabalham com um ativo imobilizado de alto valor e grande capilaridade. Desse modo, as atividades de manutenção são essenciais para se atingirem os níveis de qualidade exigidos para o serviço das distribuidoras de energia elétrica, uma vez que visam garantir uma segurança mínima operacional para realizar as manobras necessárias e para que as equipes de instalação/expansão realizem suas tarefas de forma que os trabalhos sejam aderentes às normas técnicas correlatas. E a segurança inclui não somente as equipes técnicas da concessionária, como também as demais empresas que façam uso da infraestrutura de distribuição e os próprios usuários do serviço de distribuição.

123. Ademais, a manutenção irá influenciar a eficiência do serviço de distribuição, não somente durante as manobras de operação e os trabalhos de manutenção (equipamentos, instrumentos, circuitos e etc.), mas também com a redução nas perdas técnicas dos circuitos da rede de distribuição, contribuindo para o aumento da eficiência energética, visto que as manutenções preventivas e preditivas corretas irão refletir favoravelmente no tempo de vida útil dos componentes de uma rede de distribuição.

124. Para isso, a concessionária deve possuir um plano de manutenção (corretiva, preventiva e preditiva) das instalações de distribuição, com a sua periodicidade e atividades predefinidas, sendo essencial que existam documentações técnicas suficientes, atualizadas e de fácil acesso para que as diversas equipes promovam a sua atividade coerentemente, além de permitir que os dados necessários sejam colhidos, para avaliação dessas atividades.

125. Não obstante, a situação acima exposta decorre de uma opção do Regulador, dentro da sua discricionariedade administrativa, em adotar um modelo que se distancia mais das atividades operacionais das distribuidoras, para, na outra mão, estabelecer incentivos regulatórios e exigir que a partir deles as concessionárias realizem a prestação adequada do serviço público.

126. Em face de tudo o que foi exposto, para atendimento à SCN, propõe-se informar ao Parlamento que:

- a. no exercício de 2023, a Equatorial obteve a pior colocação no ranking de Desempenho Global de Continuidade (DGC), entre as empresas de distribuição que possuem número de unidades consumidoras maior que 400.000;
- b. quanto à demora no diagnóstico dos problemas, houve uma degradação da opinião dos usuários do serviço, com exceção do item “segurança de que o valor cobrado na conta de luz está correto”;

- c. a respeito do prazo para resolução das demandas, a duração equivalente de reclamações procedentes recebidas pela distribuidora (DER) apresentou seu maior valor em 2023 (no período 2018-2023), com um aumento significativo de 59% em comparação ao ano anterior. Já a frequência equivalente de reclamação (FER) apresentou uma trajetória de decréscimo consistente durante todo o período, culminando com seu menor valor apurado no ano de 2023;
- d. no que tange à priorização de chamados urgentes, os indicadores apresentaram trajetórias oscilantes, com exceção do Tempo Médio de Preparação (TMP), que desde 2020 apresenta um viés de alta e teve em 2023 seu segundo maior valor para o período 2018-2023;
- e. no que concerne à eficácia da central de atendimentos, o indicador INS (Indicador de Nível de Serviço) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e no exercício de 2023 foram quatro violações (Equatorial). O IAb (Indicador de Abandono) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e foram três violações no exercício de 2023 (Equatorial). Assim, no período em que a empresa Equatorial assumiu a concessão de distribuição no estado de Goiás, houve mais violações dos indicadores de qualidade de atendimento que o somatório do período em que a titular do serviço era a Enel;
- f. em relação ao tratamento de cobranças consideradas indevidas/abusivas, houve diminuição nos exercícios de 2022/2023 de reclamações de cobrança indevida, sendo que o ano de 2023 representou o menor valor apurado para o índice durante o período em análise. Por seu turno, o percentual de reclamações resolvidas se manteve dentro dos parâmetros dos exercícios anteriores, com leve viés de alta;
- g. entre todos os indicadores analisados, para o período 2018-2023, os únicos índices da Equatorial Goiás que apresentaram verdadeiras trajetórias de melhoria são a “FER” e as “reclamações de cobranças indevidas”. Os demais itens, em sua maioria, apresentam uma trajetória oscilante e com tendências de piora em seus resultados;
- h. além de seus indicadores de qualidade, a Equatorial Goiás necessita melhorar seu indicador de sustentabilidade econômico-financeira, referente à relação combinada de Dívida Líquida / (EBITDA – QRR), que apresenta o valor de 12,9 x, significativamente acima da média do Grupo Equatorial (5,8 x) e do segmento de distribuição como um todo (6,7 x);
- i. apesar dos dados acima, está afastada a abertura de processo administrativo punitivo voltado à aplicação da penalidade de declaração de caducidade da concessão em caso de eventual descumprimento do DECI ou do FECI ou do critério de eficiência com relação à gestão econômico-financeira nos primeiros três anos do contrato de concessão da Equatorial Goiás, ou seja, até 2025, conforme Despacho Aneel 3.498/2022;
- j. não há atualmente Critérios de Eficiência a serem aplicados à concessionária, seguindo-se os critérios calculados de 2017 a 2021;
- k. no primeiro ano (2023) após a assinatura do aditivo ao Contrato de Concessão, foi realizada fiscalização com o caráter orientativo, assegurada a aplicação de penalidades nos casos de descumprimento de determinações feitas pela Diretoria da Aneel;
- l. após a troca de controle societário, a Aneel passou a realizar fiscalizações relativas ao serviço prestado pela Equatorial Goiás, a exemplo do Processo 48500.000776/2023-10, no qual a Agência vem acompanhando a evolução da melhoria na prestação do serviço pela Equatorial Goiás, a partir da aferição de alguns indicadores e das

principais ações adotadas pelo novo controlador, abordando os seguintes aspectos: i) continuidade do fornecimento (com abordagem dos expurgos realizados); ii) pedido de ligação com e sem necessidade de obras; iii) geração distribuída; e iv) faturamento de energia elétrica;

- m. a Resolução Autorizativa Aneel 14.932, de 17/10/2023, autorizou a revisão da configuração dos conjuntos de unidades consumidoras e estabeleceu os limites para os indicadores de continuidade DEC e FEC dos conjuntos da Equatorial Goiás Distribuidora de Energia S.A – Equatorial GO, para os anos de 2024 a 2028, com valores aderentes à realidade da região;
- n. a Equatorial apresentou à Aneel informações sobre as obras em andamento para melhoria da qualidade do fornecimento de energia para as regiões/municípios listados nas solicitações que lhe haviam sido encaminhadas pela Agência, salientando que mantém o compromisso na realização de ações de manutenção nos municípios citados, bem como disponibilizou o detalhamento do planejamento das ações previstas para 2024 em seu sítio eletrônico; e
- o. finalizado o período orientativo do primeiro ano de contrato da Equatorial Goiás, conclui-se que a Aneel deve permanecer em constante vigilância, por meio de sua fiscalização responsiva, com a utilização da estratégia PDCA (*Plan, Do, Check and Act*), para que a distribuidora possa cumprir com seus limites contratuais e regulatórios de continuidade, a fim de melhorar a qualidade do serviço presado para a população do Estado de Goiás.

CONCLUSÃO

127. Trata-se de Solicitação do Congresso Nacional, por meio da qual o Exmo. Sr. Deputado Federal Acácio Favato, Presidente da Comissão de Desenvolvimento Urbano da Câmara dos Deputados, encaminha a este Tribunal o Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA, da autoria da Exma. Deputada Federal Lêda Borges, solicitando que o Tribunal de Contas da União realize auditoria das ações e medidas adotadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), para garantir a qualidade, a eficiência e a continuidade do serviço público de distribuição de energia elétrica prestado pela concessionária Equatorial Energia no Estado de Goiás .

128. Em análise a esta Solicitação do Congresso Nacional (SCN) e visando a atendê-la integralmente, realizou-se inspeção na Aneel, a fim de colher informações e documentos atinentes aos questionamentos levantados pelo parlamentar solicitante.

129. De fato, a referida fiscalização materializou o que a jurisprudência do TCU habitualmente denomina de controle de segunda ordem, ocasião em que, *in casu*, o Tribunal exerceu controle externo sobre a Aneel, a fim de verificar se a agência reguladora está cumprindo adequadamente seu papel fiscalizatório junto à concessionária de distribuição de energia elétrica, no que concerne a verificar se os padrões de qualidade do serviço público prestado a seus consumidores encontram-se em conformidade com o previsto e requerido pela legislação de regência, bem como pelos normativos internos do ente regulador.

130. Considerando as informações encaminhadas pela Aneel em resposta ao Ofício de Requisição 000.004/2024-AudElétrica e o disposto em processos do TCU que abordam tanto a concessão de distribuição no Estado em Goiás quanto o setor de distribuição em geral, além dos dados obtidos no sítio da Aneel a respeito de processos e documentos que tratem da situação da Equatorial Goiás, a análise da equipe de auditoria se fundamentou nas circunstâncias descritas na SCN, quais sejam: a) descontinuidade do fornecimento de energia elétrica; b) suspensões abruptas no fornecimento; c) demora na resolução das demandas; d) inoperância da central de atendimento; e e) cobranças excessivas.

131. Como resultado da fiscalização efetuada, concluiu-se que as questões ventiladas na presente SCN estão sendo convenientemente tratadas pela Aneel, pela sistemática de regulação e fiscalização da referida Agência, chegando-se às seguintes constatações, as quais serão propostas serem encaminhadas ao Parlamento, nestes termos:

- a. no exercício de 2023, a Equatorial obteve a pior colocação no ranking de Desempenho Global de Continuidade (DGC), entre as empresas de distribuição que possuem número de unidades consumidoras maior que 400.000;
- b. quanto à demora no diagnóstico dos problemas, houve uma degradação da opinião dos usuários do serviço, com exceção do item “segurança de que o valor cobrado na conta de luz está correto”;
- c. a respeito do prazo para resolução das demandas, a duração equivalente de reclamações procedentes recebidas pela distribuidora (DER) apresentou seu maior valor em 2023 (no período 2018-2023), com um aumento significativo de 59% em comparação ao ano anterior. Já a frequência equivalente de reclamação (FER) apresentou uma trajetória de decréscimo consistente durante todo o período, culminando com seu menor valor apurado no ano de 2023;
- d. no que tange à priorização de chamados urgentes, os indicadores apresentaram trajetórias oscilantes, com exceção do Tempo Médio de Preparação (TMP), que desde 2020 apresenta um viés de alta e teve em 2023 seu segundo maior valor para o período 2018-2023;
- e. no que concerne à eficácia da central de atendimentos, o indicador INS (Indicador de Nível de Serviço) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e no exercício de 2023 foram quatro violações (Equatorial). O IAb (Indicador de Abandono) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e foram três violações no exercício de 2023 (Equatorial). Assim, no período em que a empresa Equatorial assumiu a concessão de distribuição no estado de Goiás, houve mais violações dos indicadores de qualidade de atendimento que o somatório do período em que a titular do serviço era a Enel;
- f. em relação ao tratamento de cobranças consideradas indevidas/abusivas, houve diminuição nos exercícios de 2022/2023 de reclamações de cobrança indevida, sendo que o ano de 2023 representou o menor valor apurado para o índice durante o período em análise. Por seu turno, o percentual de reclamações resolvidas se manteve dentro dos parâmetros dos exercícios anteriores, com leve viés de alta;
- g. entre todos os indicadores analisados, para o período 2018-2023, os únicos índices da Equatorial Goiás que apresentaram verdadeiras trajetórias de melhoria são a “FER” e as “reclamações de cobranças indevidas”. Os demais itens, em sua maioria, apresentam uma trajetória oscilante e com tendências de piora em seus resultados;
- h. além de seus indicadores de qualidade, a Equatorial Goiás necessita melhorar seu indicador de sustentabilidade econômico-financeira, referente à relação combinada de Dívida Líquida / (EBITDA – QRR), que apresenta o valor de 12,9 x, significativamente acima da média do Grupo Equatorial (5,8 x) e do segmento de distribuição como um todo (6,7 x);
- i. apesar dos dados acima, está afastada a abertura de processo administrativo punitivo voltado à aplicação da penalidade de declaração de caducidade da concessão em caso de eventual descumprimento do DECi ou do FECi ou do critério de eficiência com relação à gestão econômico-financeira nos primeiros três anos do contrato de

concessão da Equatorial Goiás, ou seja, até 2025, conforme Despacho Aneel 3.498/2022;

- j. não há atualmente Critérios de Eficiência a serem aplicados à concessionária, seguindo-se os critérios calculados de 2017 a 2021;
- k. no primeiro ano (2023) após a assinatura do aditivo ao Contrato de Concessão, foi realizada fiscalização com o caráter orientativo, assegurada a aplicação de penalidades nos casos de descumprimento de determinações feitas pela Diretoria da Aneel;
- l. após a troca de controle societário, a Aneel passou a realizar fiscalizações relativas ao serviço prestado pela Equatorial Goiás, a exemplo do Processo 48500.000776/2023-10, no qual a Agência vem acompanhando a evolução da melhoria na prestação do serviço pela Equatorial Goiás, a partir da aferição de alguns indicadores e das principais ações adotadas pelo novo controlador, abordando os seguintes aspectos: i) continuidade do fornecimento (com abordagem dos expurgos realizados); ii) pedido de ligação com e sem necessidade de obras; iii) geração distribuída; e iv) faturamento de energia elétrica;
- m. a Resolução Autorizativa Aneel 14.932, de 17/10/2023, autorizou a revisão da configuração dos conjuntos de unidades consumidoras e estabeleceu os limites para os indicadores de continuidade DEC e FEC dos conjuntos da Equatorial Goiás Distribuidora de Energia S.A – Equatorial GO, para os anos de 2024 a 2028, com valores aderentes à realidade da região;
- n. a Equatorial apresentou à Aneel informações sobre as obras em andamento para melhoria da qualidade do fornecimento de energia para as regiões/municípios listados nas solicitações que lhe haviam sido encaminhadas pela Agência, salientando que mantém o compromisso na realização de ações de manutenção nos municípios citados, bem como disponibilizou o detalhamento do planejamento das ações previstas para 2024 em seu sítio eletrônico; e
- o. finalizado o período orientativo do primeiro ano de contrato da Equatorial Goiás, conclui-se que a Aneel deve permanecer em constante vigilância, por meio de sua fiscalização responsiva, com a utilização da estratégia PDCA (*Plan, Do, Check and Act*), para que a distribuidora possa cumprir com seus limites contratuais e regulatórios de continuidade, a fim de melhorar a qualidade do serviço prestado para a população do Estado de Goiás.

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

132. Diante do exposto, submete-se à consideração das instâncias competentes a presente Solicitação do Congresso Nacional, formulada pelo Presidente da Comissão de Desenvolvimento Urbano da Câmara dos Deputados, com base no Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA, propondo:

132.1. **conhecer** da presente Solicitação do Congresso Nacional, por estarem preenchidos os requisitos de admissibilidade previstos nos artigos 38, inciso II, da Lei 8.443/1992; 232, inciso III, do Regimento Interno do TCU e 4º, inciso I, alínea “b”, da Resolução - TCU 215/2008;

132.2. **solicitar** prorrogação de prazo para atendimento desta Solicitação do Congresso Nacional, cujo prazo se encerrou em 14/5/2024, para permitir o atendimento integral no momento de sua deliberação, desde que pelo prazo máximo de 90 dias fixado no art. 15, § 2º, da Resolução TCU 215/2008;

132.3. **informar** ao Exmo. Sr. Deputado Federal Acácio Favacho, Presidente da Comissão de Desenvolvimento Urbano da Câmara dos Deputados e autor do Requerimento 2/2023-CDU/SUBCEA, que:

a) no exercício de 2023, a Equatorial obteve a pior colocação no ranking de Desempenho Global de Continuidade (DGC), entre as empresas de distribuição que possuem número de unidades consumidoras maior que 400.000;

b) quanto à demora no diagnóstico dos problemas, houve uma degradação da opinião dos usuários do serviço, com exceção do item “segurança de que o valor cobrado na conta de luz está correto”;

c) a respeito do prazo para resolução das demandas, a duração equivalente de reclamações procedentes recebidas pela distribuidora (DER) apresentou seu maior valor em 2023 (no período 2018-2023), com um aumento significativo de 59% em comparação ao ano anterior. Já a frequência equivalente de reclamação (FER) apresentou uma trajetória de decréscimo consistente durante todo o período, culminando com seu menor valor apurado no ano de 2023;

d) no que tange à priorização de chamados urgentes, os indicadores apresentaram trajetórias oscilantes, com exceção do Tempo Médio de Preparação (TMP), que desde 2020 apresenta um viés de alta e teve em 2023 seu segundo maior valor para o período 2018-2023;

e) no que concerne à eficácia da central de atendimentos, o indicador INS (Indicador de Nível de Serviço) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e no exercício de 2023 foram quatro violações (Equatorial). O IAb (Indicador de Abandono) foi transgredido por duas vezes nos exercícios de 2018/2022 (Enel) e foram três violações no exercício de 2023 (Equatorial). Assim, no período em que a empresa Equatorial assumiu a concessão de distribuição no estado de Goiás, houve mais violações dos indicadores de qualidade de atendimento que o somatório do período em que a titular do serviço era a Enel;

f) em relação ao tratamento de cobranças consideradas indevidas/abusivas, houve diminuição nos exercícios de 2022/2023 de reclamações de cobrança indevida, sendo que o ano de 2023 representou o menor valor apurado para o índice durante o período em análise. Por seu turno, o percentual de reclamações resolvidas se manteve dentro dos parâmetros dos exercícios anteriores, com leve viés de alta;

g) entre todos os indicadores analisados, para o período 2018-2023, os únicos índices da Equatorial Goiás que apresentaram verdadeiras trajetórias de melhoria são a “FER” e as “reclamações de cobranças indevidas”. Os demais itens, em sua maioria, apresentam uma trajetória oscilante e com tendências de piora em seus resultados;

h) além de seus indicadores de qualidade, a Equatorial Goiás necessita melhorar seu indicador de sustentabilidade econômico-financeira, referente à relação combinada de Dívida Líquida / (EBITDA – QRR), que apresenta o valor de 12,9 x, significativamente acima da média do Grupo Equatorial (5,8 x) e do segmento de distribuição como um todo (6,7 x);

i) apesar dos dados acima, que evidenciam a qualidade na prestação dos serviços da distribuidora, está afastada a abertura de processo administrativo punitivo voltado à aplicação da penalidade de declaração de caducidade da concessão em caso de eventual descumprimento do DECI ou do FECi ou do critério de eficiência com relação à gestão econômico-financeira nos primeiros três anos do contrato de concessão da Equatorial Goiás, ou seja, até 2025, conforme Despacho Aneel 3.498/2022;

j) não há atualmente Critérios de Eficiência a serem aplicados à concessionária, seguindo-se os critérios calculados de 2017 a 2021;

k) no primeiro ano (2023) após a assinatura do aditivo ao Contrato de Concessão, foi realizada fiscalização com o caráter orientativo, assegurada a aplicação de penalidades nos casos de descumprimento de determinações feitas pela Diretoria da Aneel;

l) após a troca de controle societário, a Aneel passou a realizar fiscalizações relativas ao serviço prestado pela Equatorial Goiás, a exemplo do Processo 48500.000776/2023-10, no qual a Agência vem acompanhando a evolução da melhoria na prestação do serviço pela Equatorial Goiás, a partir da aferição de alguns indicadores e das principais ações adotadas pelo novo controlador, abordando os seguintes aspectos: i) continuidade do fornecimento (com abordagem dos expurgos realizados); ii) pedido de ligação com e sem necessidade de obras; iii) geração distribuída; e iv) faturamento de energia elétrica;

m) a Resolução Autorizativa Aneel 14.932, de 17/10/2023, autorizou a revisão da configuração dos conjuntos de unidades consumidoras e estabeleceu os limites para os indicadores de continuidade DEC e FEC dos conjuntos da Equatorial Goiás Distribuidora de Energia S.A – Equatorial GO, para os anos de 2024 a 2028, com valores aderentes à realidade da região;

n) a Equatorial apresentou à Aneel informações sobre as obras em andamento para melhoria da qualidade do fornecimento de energia para as regiões/municípios listados nas solicitações que lhe haviam sido encaminhadas pela Agência, salientando que mantém o compromisso na realização de ações de manutenção nos municípios citados, bem como disponibilizou o detalhamento do planejamento das ações previstas para 2024 em seu sítio eletrônico; e

o) finalizado o período orientativo do primeiro ano de contrato da Equatorial Goiás, conclui-se que a Aneel deve permanecer em constante vigilância, por meio de sua fiscalização responsiva, com a utilização da estratégia PDCA (*Plan, Do, Check and Act*), para que a distribuidora possa cumprir com seus limites contratuais e regulatórios de continuidade, a fim de melhorar a qualidade do serviço prestado para a população do Estado de Goiás;

133. nos termos do art. 8º da Resolução-TCU 315/2020, **fazer constar comunicação do relator ao colegiado**, na ata da sessão em que estes autos forem apreciados, no sentido de:

134. informar ao Exmo. Sr. Deputado Federal Acácio Favacho a decisão que vier a ser adotada, encaminhando-lhe cópia da presente instrução;

135. encaminhar cópia do Acórdão que vier a ser proferido pelo Tribunal à Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, destacando que o relatório e o voto que fundamentam a deliberação ora encaminhada podem ser acessados por meio do endereço eletrônico www.tcu.gov.br/acordaos e que, caso tenham interesse, o Tribunal pode encaminhar-lhe cópia desses documentos sem quaisquer custos (consoante disposto no Memorando-Circular 45/2017-Segecex).

136. **considerar a solicitação integralmente atendida e arquivar o presente processo**, nos termos dos arts. 169, inciso II, do Regimento Interno do TCU e 17, inciso II, da Resolução - TCU 215/2008.

AudElétrica, em 3 de julho de 2024.

(Assinado eletronicamente)

ALDER ALESSANDRO DO CARMO AMORIM

AUFC – Mat. 5654-5

TERMO DE CIÊNCIA DE COMUNICAÇÃO

(Documento gerado automaticamente pela Plataforma Conecta-TCU)

Comunicação: Aviso 000.706/2024-GABPRES

Processo: 038.964/2023-6

Órgão/entidade: CD - Comissão de Desenvolvimento Urbano (CDU)

Destinatário: COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO URBANO - CD

Informo ter tomado ciência, nesta data, da comunicação acima indicada dirigida à/ao COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO URBANO - CD pelo Tribunal de Contas da União, por meio da plataforma Conecta-TCU.

Data da ciência: 02/10/2024

(Assinado eletronicamente)

Ziziane César de França e Silva

Usuário habilitado a receber e a acessar comunicações pela plataforma Conecta-TCU.