



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Hugo Lamin

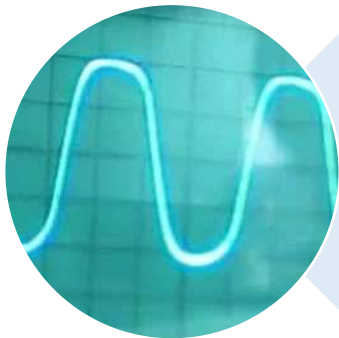
Superintendência de Regulação dos
Serviços de Distribuição - SRD/ANEEL

Aferição da Qualidade no Setor Elétrico

Brasília-DF, 19 de março de 2018



Qualidade do Serviço
Continuidade



Qualidade do Produto
Conformidade



Qualidade Comercial
Atendimento e Relacionamento



SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

Pesquisa de Satisfação com Consumidores



Índice ANEEL Satisfação do Consumidor - IASC

➤ Abrangência 2017

24.926 entrevistas presenciais domiciliares

32 perguntas

584 municípios (em todos os estados)

Todas as distribuidoras (concessionárias e permissionárias)

Período de realização: entre 19/8 e 1º/11/2017

Índice ANEEL Satisfação do Consumidor - IASC

➤ QUALIDADE PERCEBIDA

Informações ao Cliente

Acesso à Empresa

Confiabilidade nos Serviços

➤ VALOR PERCEBIDO

Tarifa paga em relação aos benefícios

Tarifa paga em relação do fornecimento

Tarifa Geral em relação ao Atendimento

➤ FIDELIDADE

Troca de fornecedor em função da tarifa

Troca de fornecedor em função do fornecimento

Troca de fornecedor em função do atendimento

➤ CONFIANÇA

Confiança Geral

Preocupação com o cliente

Competência

Integridade

➤ SATISFAÇÃO

Satisfação Global

Desconformidade

Distância do Ideal

The image features a photograph of a residential roof with solar panels. A large, dark blue, semi-transparent overlay covers the right side and bottom of the image. On the left side of this overlay, there is a large white graphic element resembling a stylized bracket or the letter 'L'. Centered within the blue area is the text 'QUALIDADE DO SERVIÇO' in a bold, white, italicized sans-serif font.

***QUALIDADE DO
SERVIÇO***



Interrupções

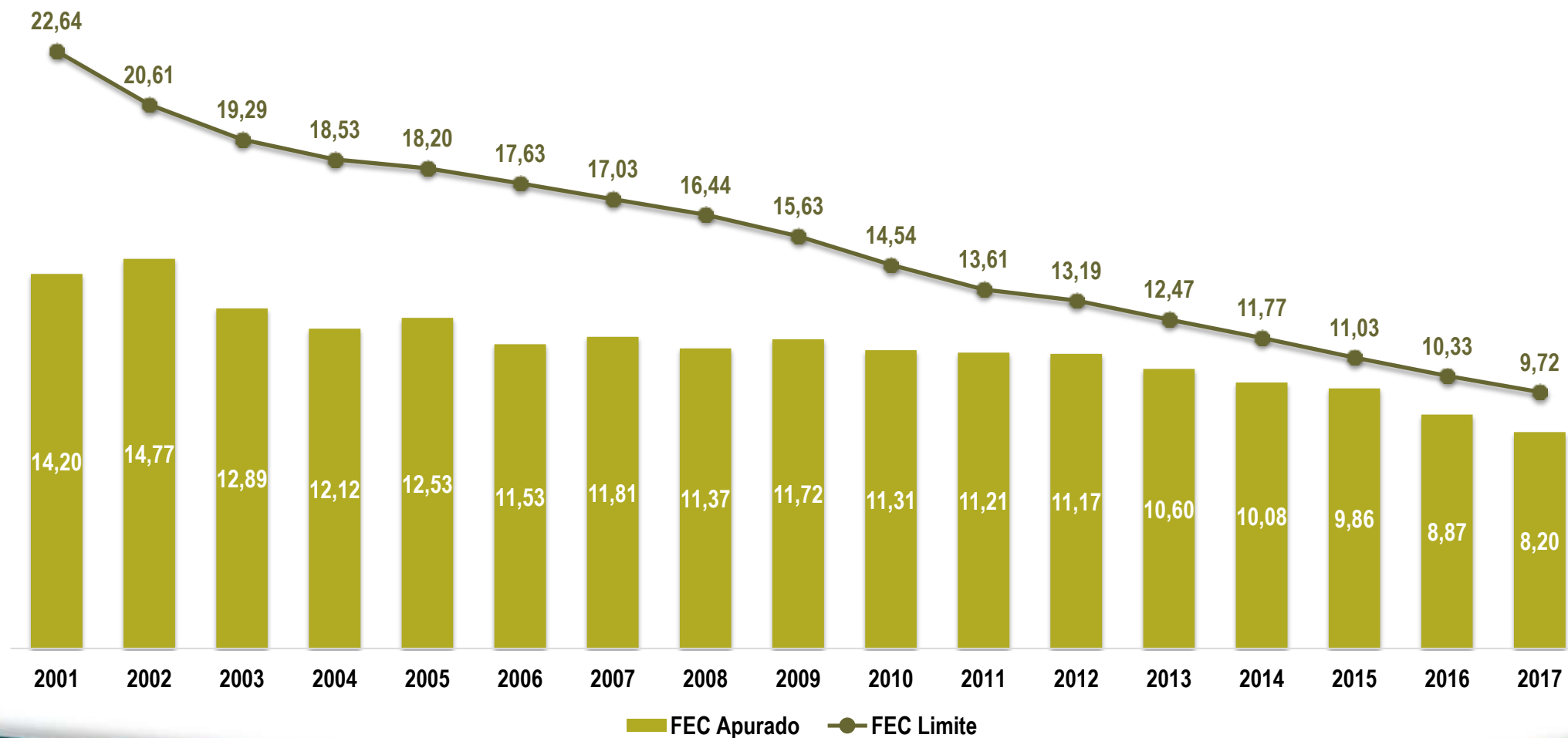
- Duração (DEC)
- Frequência (FEC)

Ocorrências
Emergenciais

- Quantidade (n)
- Tempo de atendimento (TMAE)

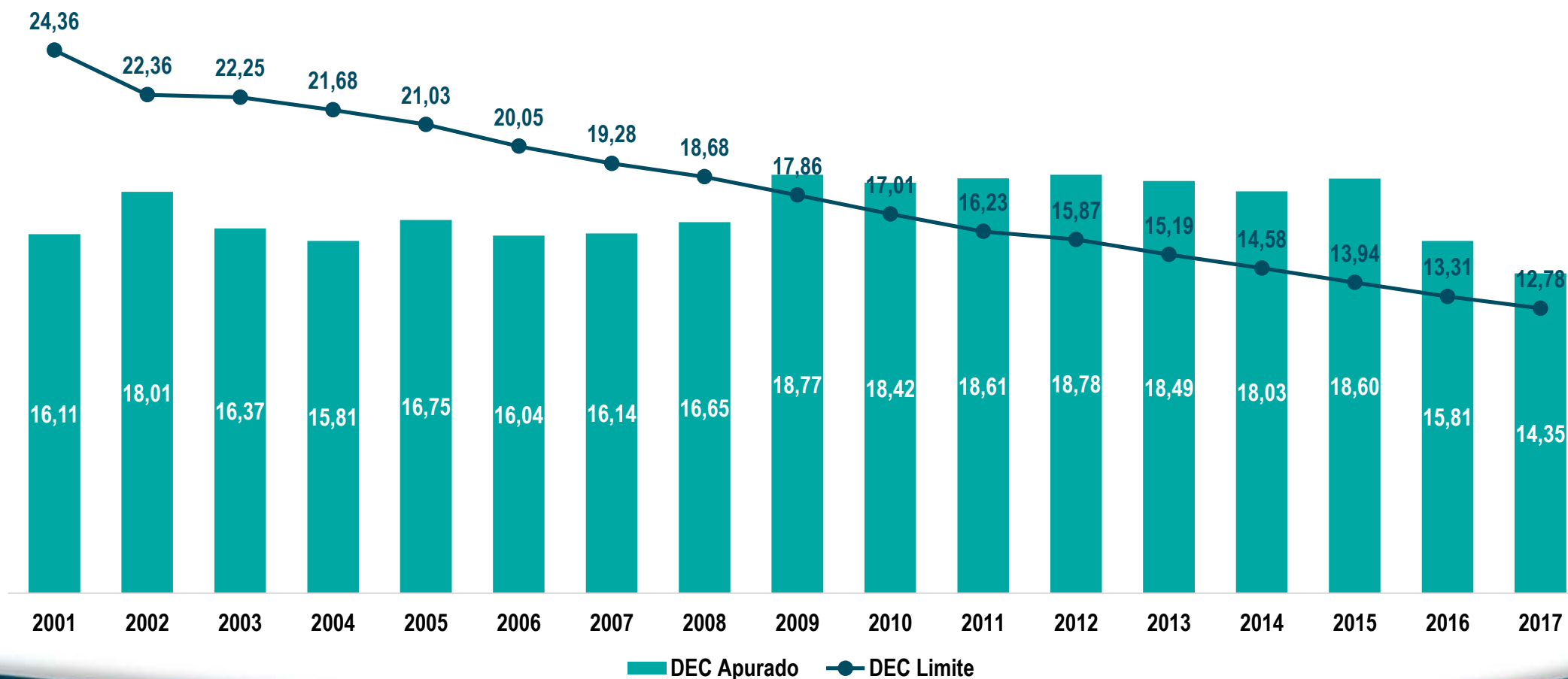
Frequência das Interrupções - FEC

Brasil



Duração das Interrupções - DEC

Brasil



Expurgos

Na apuração dos indicadores DEC e FEC devem ser consideradas todas as interrupções, admitidas apenas as seguintes exceções:

- i. falha nas instalações da unidade consumidora;
- ii. interrupção decorrente de obras de interesse exclusivo do consumidor;
- iii. suspensão por inadimplemento ou por deficiência técnica/segurança
- iv. vinculadas a programas de racionamento instituídos pela União;
- v. oriundas de atuação do ONS (Esquema Regional de Alívio de Carga);
- vi. ocorridas em Dia Crítico;**
- vii. Interrupção em Situação de Emergência;**

Expurgos - Situação de Emergência

Interrupção originada no sistema de distribuição, resultante de Evento que comprovadamente impossibilite a atuação imediata da distribuidora e que não tenha sido provocada ou agravada por esta e que seja:

- i. Decorrentes de Evento associado a **Decreto de Declaração de Situação de Emergência ou Estado de Calamidade Pública** emitido por órgão competente; ou
- ii. Decorrentes de Evento cuja soma do CHI das interrupções ocorridas no sistema de distribuição seja superior ao calculado conforme a equação a seguir:

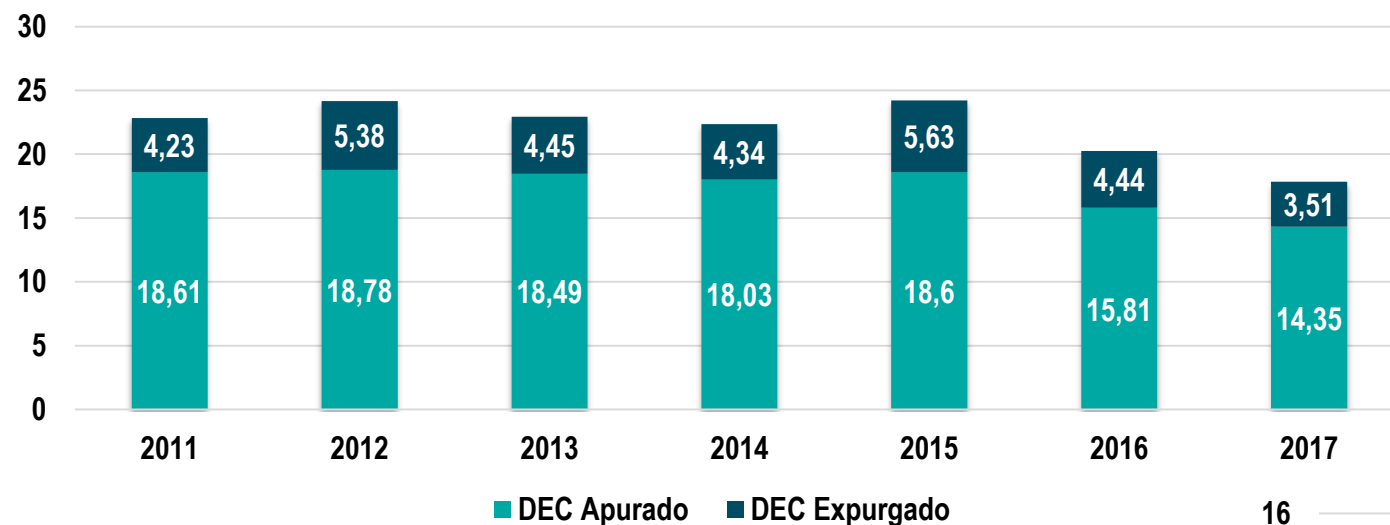
$$2612 * N^{0,35}$$

Decreto Presidencial de 28 de julho de 2017

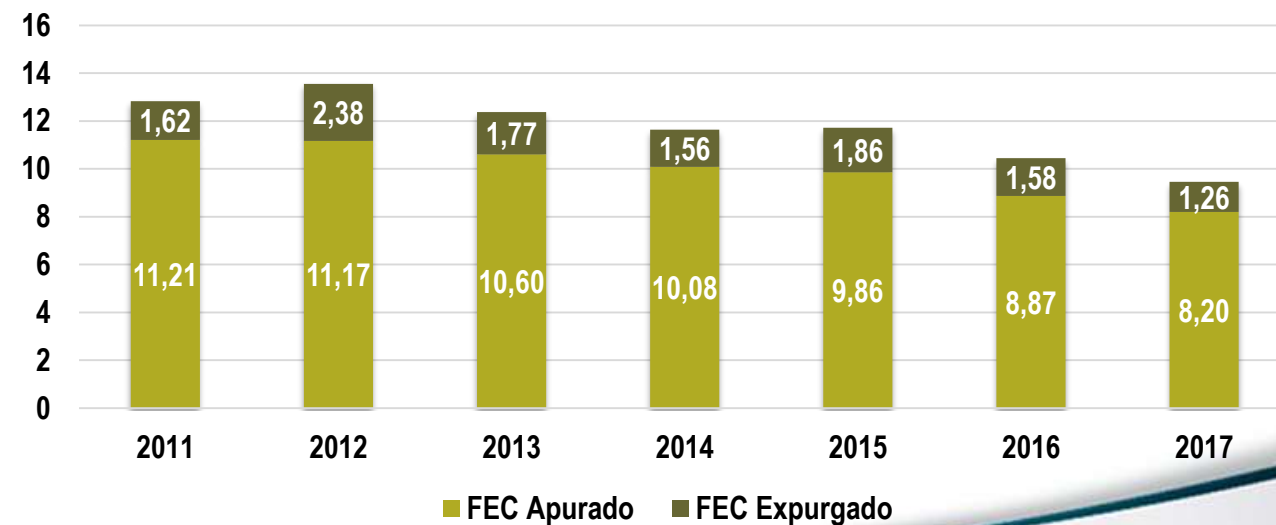
Fica autorizado o emprego das Forças Armadas para a Garantia da Lei e da Ordem, em apoio às ações do Plano Nacional de Segurança Pública, no Estado do Rio de Janeiro, no período de 28 de julho de 2017 a 31 de dezembro de 2018.

Expurgos

Brasil



Brasil



Instrumentos Regulatórios para Qualidade do Serviço

Definição de Limites e
Publicação do Ranking

Compensações por
descumprimento dos
indicadores
individuais

Componente
Q do Fator X

Plano de Resultados

Limitação de
distribuição de
Proventos

Cláusulas Contratuais
de Eficiência na
Prestação do Serviço

Definição de Limites e
Publicação do Ranking

Compensações por
descumprimento dos
indicadores
individuais

Componente
Q do Fator X

Plano de Resultados

**Limitação de
distribuição de
Proventos**

Cláusulas Contratuais
de Eficiência na
Prestação do Serviço

Restrição de Distribuição de Proventos para 2018

Descumprimento dos indicadores DEC ou FEC por 2
anos consecutivos

CELG

CELESC

CEEE

COCEL

IENERGIA

Definição de Limites e
Publicação do Ranking

**Compensações por
descumprimento dos
indicadores
individuais**

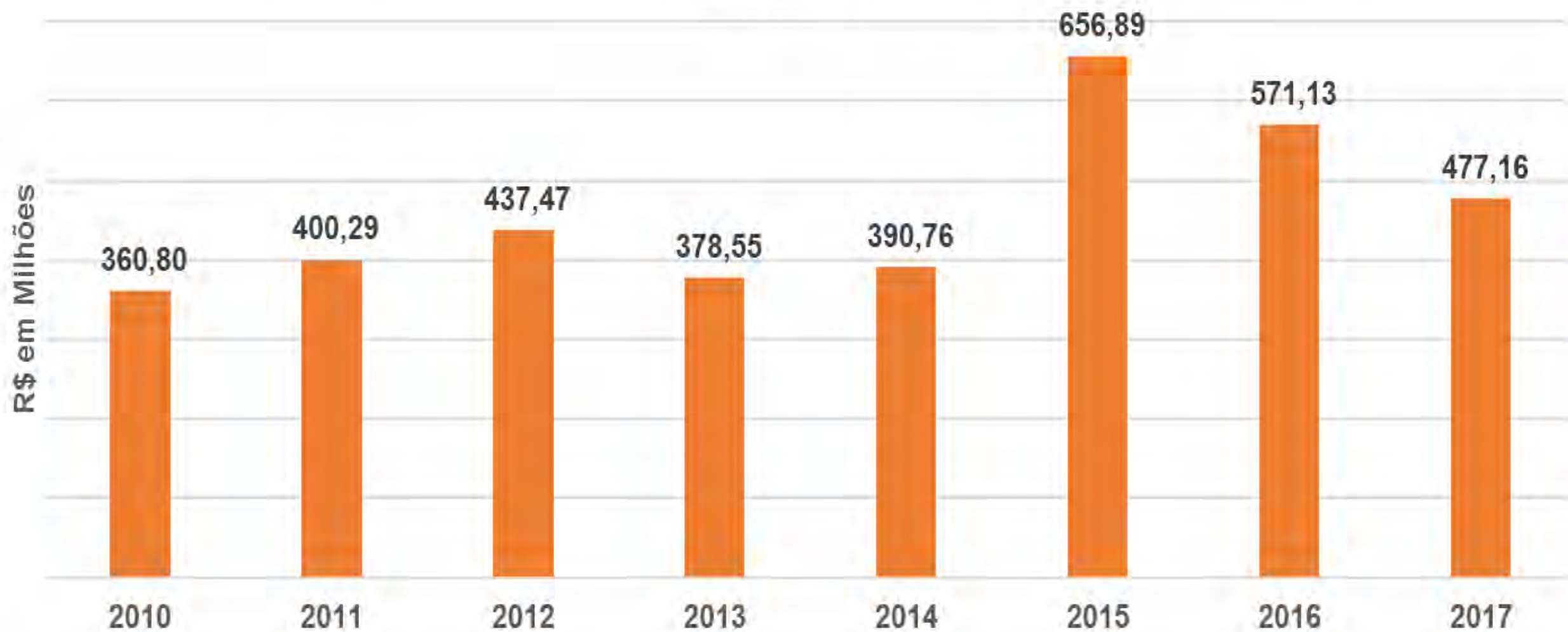
Componente
Q do Fator X

Plano de Resultados

Limitação de
distribuição de
Proventos

Cláusulas Contratuais
de Eficiência na
Prestação do Serviço

Compensações por Ultrapassagem dos Indicadores de Continuidade DIC, FIC, DMIC e DICRI





QUALIDADE COMERCIAL



Serviços

- Prazos para atendimento

Atendimento
Telefônico

- INS (Nível de serviço)
- ICO (Chamadas Ocupadas)
- IAb (Abandono)

Reclamações

- Quantidade (FER)
- Prazo de Solução (DER)

DIAGNOSTICO DO ATENDIMENTOS AOS SERVIÇOS COMERCIAIS EM 2017

28
SERVIÇOS



25,0
milhões
serviços

3,7%
FORA DO
PRAZO

VISTORIA, LIGAÇÃO, RELIGAÇÃO.
PROJETO, INÍCIO DA OBRA, ANÁLISE
PART., SUBST. MEDIDOR, AFERIÇÃO,
RECLAMAÇÕES, INFORMAÇÕES,
RESSARCIMENTO DE DANOS

R\$ 31,5
milhões

Definição de Limites e
Publicação do Ranking

Compensações por
descumprimento dos
indicadores
individuais

**Componente
Q do Fator X**

Plano de Resultados

Limitação de
distribuição de
Proventos

Cláusulas Contratuais
de Eficiência na
Prestação do Serviço

Fator X_Q (impacta em ± 2 p.p. na Tarifa)

1,4%

Qualidade do Serviço

DEC, FEC

0,6%

Qualidade Comercial

IASC; FER,
INS; IAb; ICO



PLANO DE RESULTADOS

Definição de Limites e
Publicação do Ranking

Compensações por
descumprimento dos
indicadores
individuais

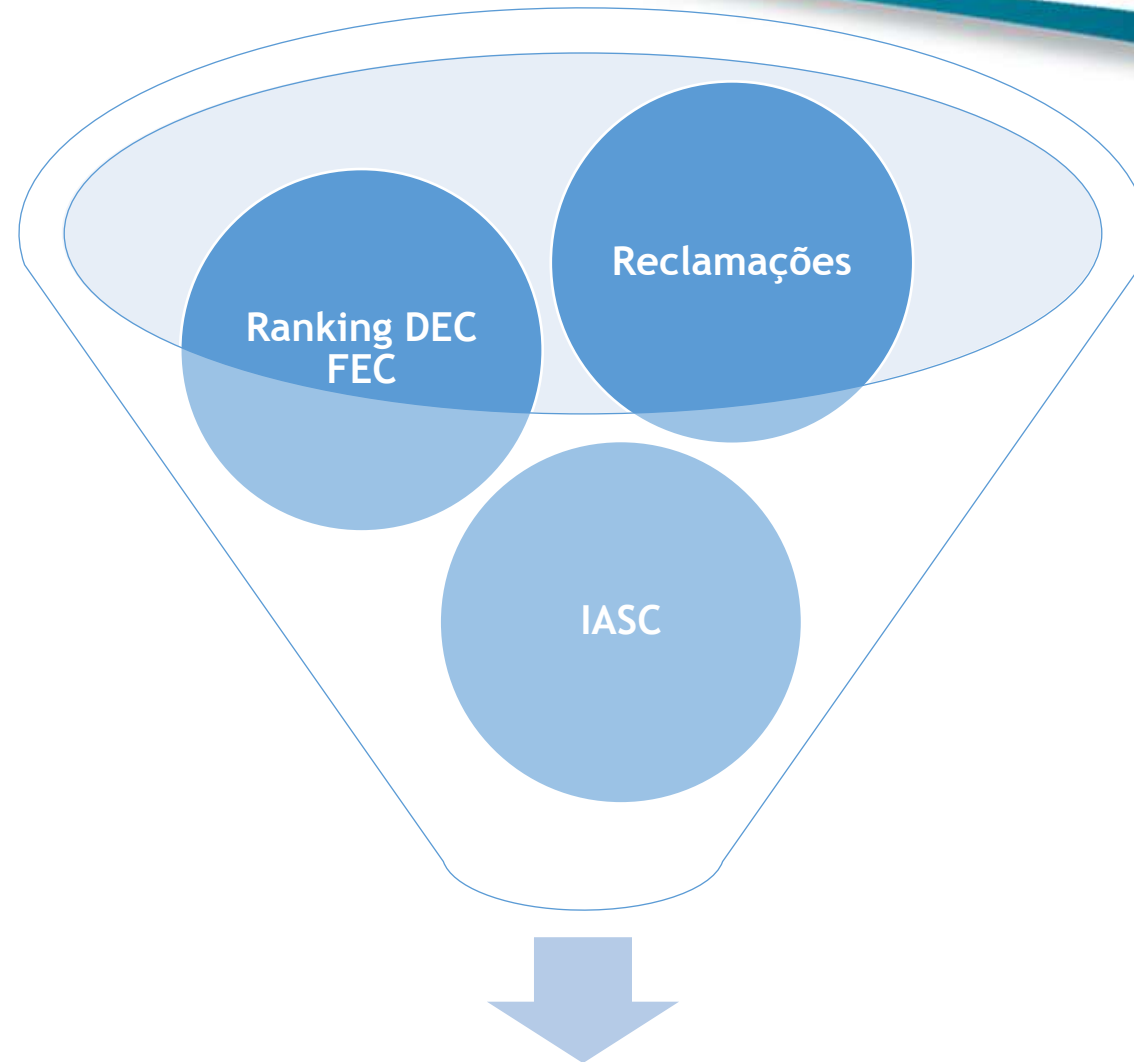
Componente
Q do Fator X

Plano de Resultados

Limitação de
distribuição de
Proventos

Cláusulas Contratuais
de Eficiência na
Prestação do Serviço





16 distribuidoras selecionadas



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Hugo Lamin
SRD/ANEEL



ENDEREÇO: SGAN 603 Módulos I e J - Brasília/DF
CEP: 70830-110
TELEFONE GERAL: 061 2192 8020
OUVIDORIA SETORIAL:167