



BOAS PRÁTICAS

RECOMENDAÇÕES DE OUVIDORIA

DANIELA CAMBRAIA

OUVIDORA-CHEFE

RELAÇÃO ARCE - ANEEL

- ❑ A ARCE executa atividades descentralizadas de fiscalização técnica, operacional e comercial as quais foram designadas pela ANEEL por meio de Contrato de Convênios e de Contrato de Metas.
- ❑ As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ARCE, na área de Energia Elétrica, se dá por amostragem de reclamações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) da ANEEL.
- ❑ Essas amostras de reclamações servem como base para se detectar os principais problemas enfrentados pela Enel/CE, de forma a se cobrar providências desta Distribuidora para uma resolução efetiva dessa problemática.

BOA PRÁTICA: RECOMENDAÇÕES DE OUVIDORIA

- ❑ É um documento que foi elaborado pela Ouvidoria da ARCE com o intuito de se trazer melhorias para os principais problemas detectados por esta Ouvidoria na área de Distribuição de Energia Elétrica, a qual possui como concessionária a Enel Distribuição Ceará. Esse documento foi entregue à Distribuidora na sede da ANEEL em Brasília-DF em 05/12/2019.
- ❑ Na referida Recomendação, a Enel Distribuição Ceará foi orientada por esta Agência a realizar correção dos procedimentos adotados que descumprem as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Energia – ANEEL, em específico as Resoluções Normativas ANEEL 414/2010; 482/2012; e o Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição.
- ❑ Os pré-requisitos para apresentação de uma Recomendação de Ouvidoria são a constatação de problemas graves verificados na atividade de distribuição, com tendência crescente, afetando um grande quantitativo de consumidores

PROBLEMAS APONTADAS NA RECOMENDAÇÃO

- Descumprimento reiterado dos prazos de atendimento a pedidos de ligação, em especial os que necessitam de obras de extensão de rede.
 - **Prazo para correção dado à Distribuidora: Apresentar em 30 (trinta) dias plano com ações e cronograma para solução do problema apontado.**

- Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão e Qualidade do Serviço – Interrupções Frequentes.
 - **A Enel/CE tem apresentado tempo médio de restabelecimento superior a 10 (dez) horas em casos de falta de energia.**
 - **Prazo para correção dado à Distribuidora: Apresentar em 30 (trinta) dias plano com ações e cronograma para solução do problema apontado.**

PROBLEMAS APONTADAS NA RECOMENDAÇÃO

- ❑ **Conexão e Faturamento de Microgeração**
 - Problema recorrente relacionado com o prazo para atendimento às solicitações de ligação de novas unidades de geração distribuída, microgeração, associado à apresentação dos dados completos sobre o faturamento, previstos na REN ANEEL 482/2012.
 - Prazo para correção dado à Distribuidora: Apresentar em 30 (trinta) dias plano com ações e cronograma para solução do problema apontado.

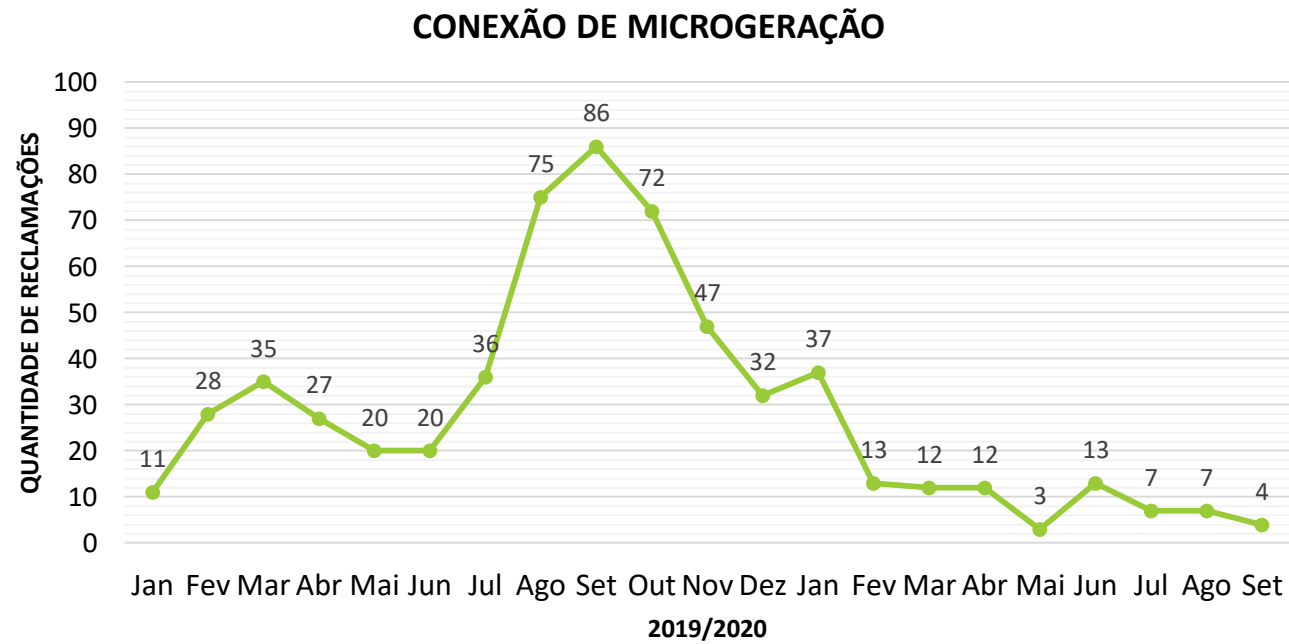
- ❑ **Reclamações decorrentes da mudança do Sistema Comercial da Distribuidora ocorrida em julho/2019.**
 - Após a mudança do sistema comercial, foram identificadas no SGO/ANEEL diversos tipos de reclamações de cobranças indevidas (entre eles valores exorbitantes comparados aos valores anteriores); dados de um consumidor transferidos para outro; impedimento ou dificuldade no atendimento de mudança de titularidade; perda de registros de solicitações de ligação de microgeração; congestionamento nos canais de atendimento, entre outros. Além disso, essa mudança trouxe dificuldades na emissão da fatura de energia no ato da leitura.
 - Prazo para correção dado à Distribuidora: Apresentar em 60 (sessenta) dias plano com ações e cronograma para solução do problema apontado.

RESULTADOS OBTIDOS

- ❑ Apresentação de Planos de Ações da Enel/CE, em 23/01/2020 e 06/02/2020, para as problemáticas apontadas.
- ❑ Realização de reunião para acompanhamento dos planos de ações em 02/06/2020 em que foram discutidos os resultados obtidos com os planos de ações e o andamento dos planos que ainda não teriam sido concluídos.
- ❑ Engajamento da Ouvidoria da Enel/CE, dos setores responsáveis da Distribuidora por cada área das problemáticas apontadas e da diretoria da Enel/CE.

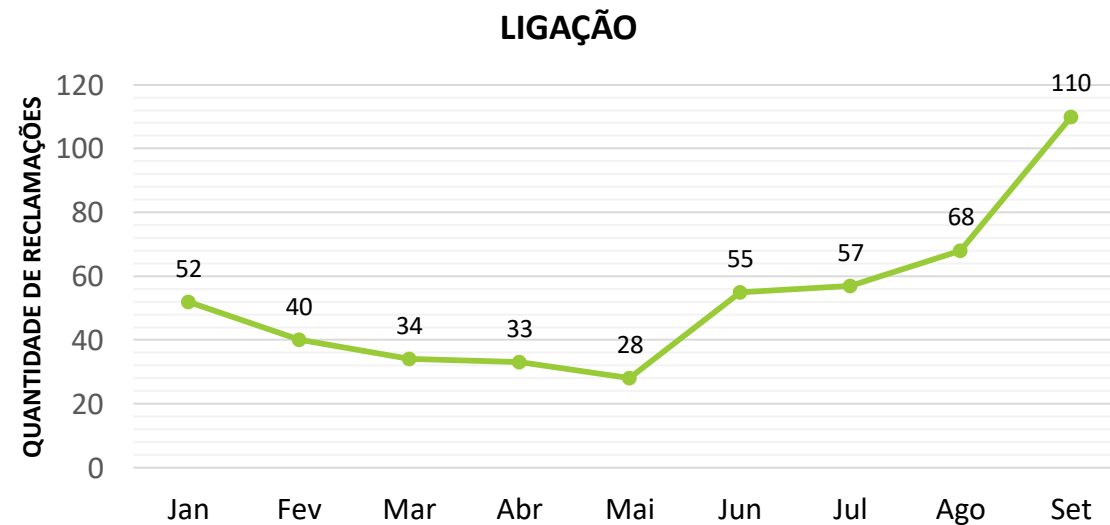
RESULTADOS OBTIDOS

- Redução bastante considerável de reclamações no SGO acerca de problemas referentes à **Conexão de Microgeração**, conforme ilustrado no gráfico abaixo.



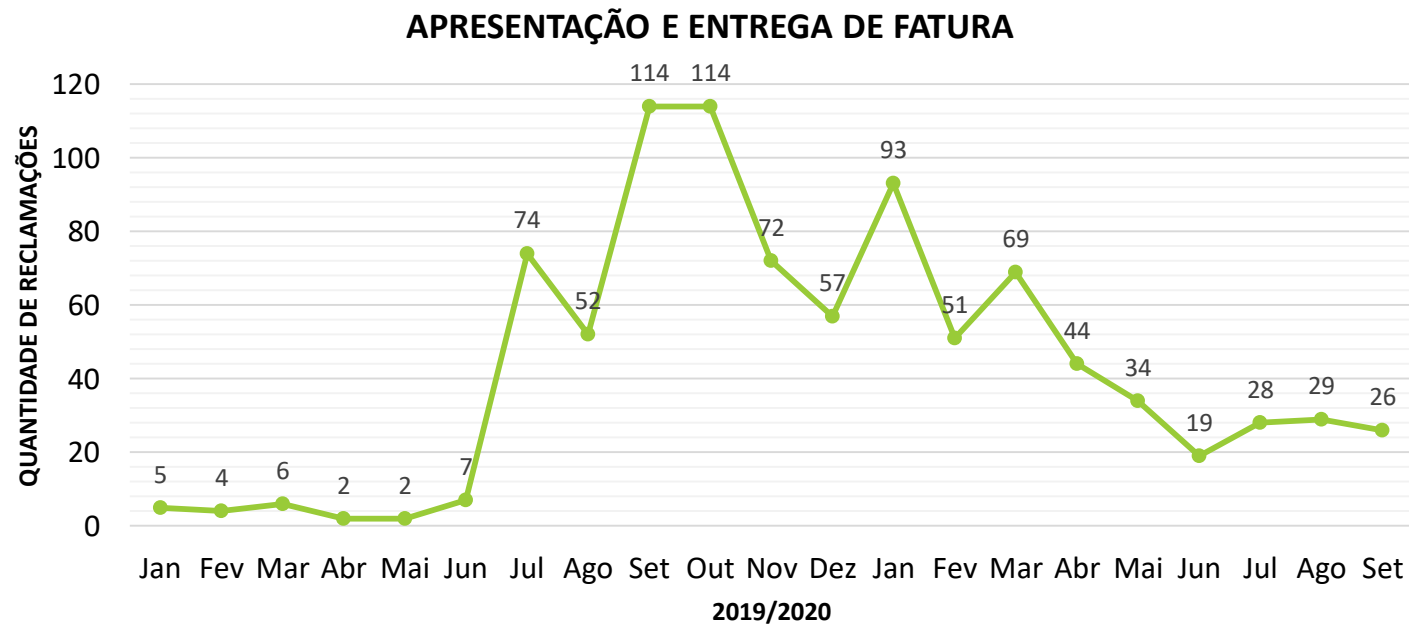
RESULTADOS OBTIDOS

- Acerca de **pedidos de ligação**, houve redução na quantidade de reclamações registradas no SGO de janeiro/2020 a abril/2020, podendo ter sido provocada pela pandemia. Por outro lado, observa-se que, a partir de junho, o número de reclamações vem crescendo consideravelmente. Esse problema pode indicar baixa efetividade nas ações adotadas pela Enel, e essa questão vem sendo amplamente abordado pela ouvidoria da ARCE juntamente à Enel.



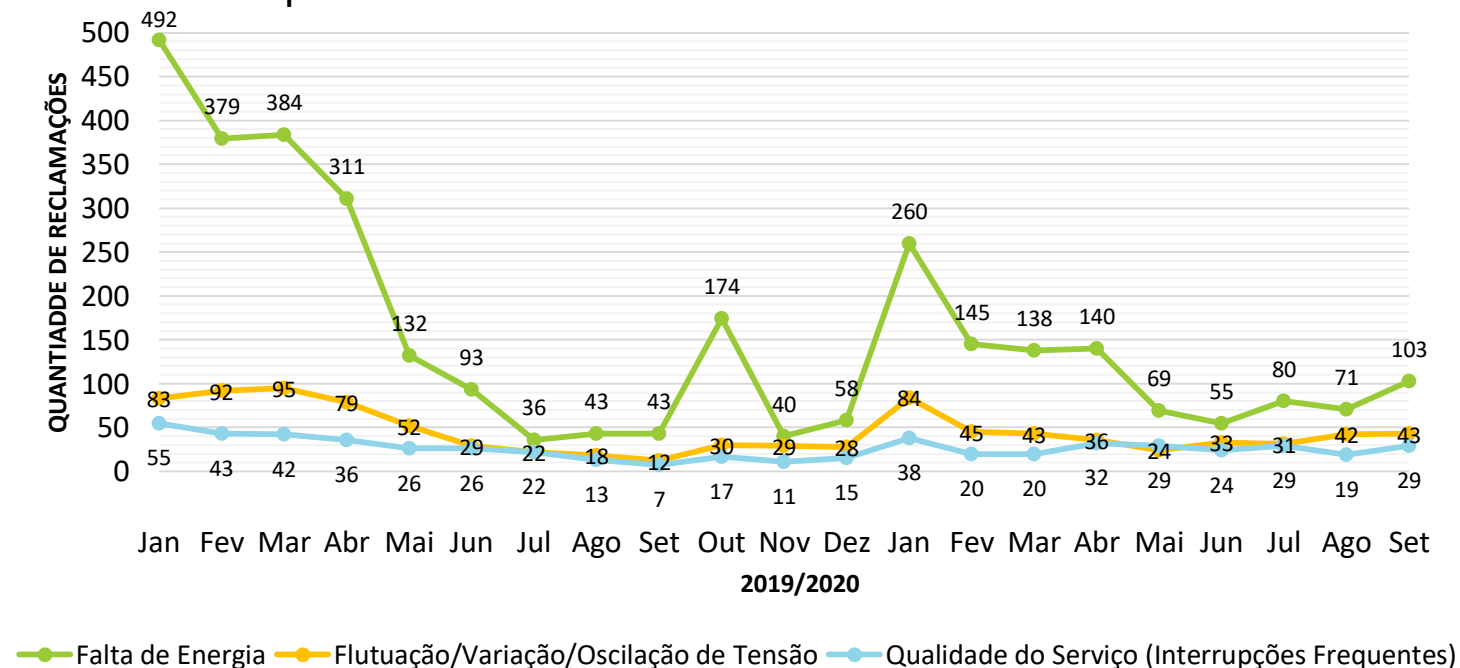
RESULTADOS OBTIDOS

- Ocorreu reincidência pouco expressiva de julho/2020 a agosto/2020, entretanto a quantidade de reclamações no SGO referentes à **Apresentação e Entrega de Fatura**, problema esse que foi ocasionado pela **mudança de sistema comercial** da Enel/CE, reduziu consideravelmente.



RESULTADOS OBTIDOS

- Apesar de ter ocorrido uma reincidência de julho/2020 a setembro/2020, há tendência de redução na quantidade de reclamações no SGO referentes à **Falta de Energia, Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão e Qualidade do Serviço – Interrupções Frequentes**, problemas esses que estão sendo devidamente monitorados pela Ouvidoria da ARCE.



CONCLUSÕES

- ❑ Constatou-se que o **Relatório de Recomendações de Ouvidoria** elaborado pela Ouvidoria da ARCE, no que diz respeito à área de Energia Elétrica, foi bastante positivo, visto que a Enel/CE elaborou **ações específicas** para os principais problemas detectados pela Ouvidoria desta Agência.
- ❑ Além disso, notou-se que muitas ações elaboradas pela Distribuidora foram **bastante efetivas** na resolução dos problemas.
- ❑ **Os resultados obtidos, bem como as ações da Enel/CE, vêm sendo amplamente monitorados pela Ouvidoria da ARCE** de forma que constatamos resoluções efetivas para os principais problemas enfrentados pela Distribuidora.
- ❑ Dessa forma, o **Relatório de Recomendações de Ouvidoria** foi uma prática efetiva e proveitosa da Ouvidoria da ARCE, visto que ele vem contribuindo para uma melhor prestação do serviço público de **Distribuição de Energia Elétrica** para os consumidores no Ceará.