

CONTRIBUIÇÃO ANACE

CONSULTA PÚBLICA ANEEL Nº 029/2022

Tema: Prestação de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica

Prazo de contribuição: 11/07/2022

Objetivo: obter subsídios para o aprimoramento das Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, Resolução Normativa nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, e a Resolução Normativa nº 950, de 23 de novembro de 2021, em função dos Decretos nº11.016, de 29 de março de 2022 (Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal) e nº 11.034, de 5 de abril de 2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor).

1. ANACE – ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA

A Associação Nacional dos Consumidores de Energia – ANACE é, reconhecidamente, um dos principais interlocutores dos consumidores de energia do país com o Governo e agente dos setores público e privado dos mercados de energia elétrica e gás natural.

Nessa interlocução, representa os interesses de consumidores industriais, comerciais e de serviços. Tem como missão promover, defender e administrar os interesses comuns das empresas associadas, com o objetivo principal de apresentar suas demandas e defender seus direitos, perante as autoridades e entidades públicas ou privadas do setor energético.

Os associados da ANACE respondem por cerca de 100.000 unidades consumidoras de energia elétrica, conectadas em Alta, Média e Baixa Tensão, dos Mercados Regulado e Livre e consomem cerca de 10.000 MW médios. Estes mesmos associados também respondem por parcela importante do consumo de gás natural do país.

2. CONTRIBUIÇÃO PARA A CONSULTA PÚBLICA

Nossa contribuição será somente em relação em relação às diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

De início concordamos com as propostas da ANEEL. Contudo entendemos ser momento para aprimorar o atendimento aos consumidores de acordo com a complexidade dos serviços e demandas que consumidores de médio porte, como os atendidos em média e alta tensão, Grupo A, buscam junto às distribuidoras.

As pesquisas de qualidade de atendimento tendem a privilegiar a avaliação da relação das distribuidoras com os consumidores em maior número que, são os consumidores residenciais de Grupo B. Faltam dados para avaliar com precisão o serviço de atendimento a processos mais complexos como os do Grupo A.

Pode-se enfatizar dois aspectos distintos: o atendimento ao consumidor de Grupo B, em maior número residenciais se caracteriza pelo volume, enquanto o atendimento aos consumidores de médio e grande porte, Grupo A, se caracteriza pela complexidade dos processos e pela repercussão financeira que descumprimentos de prazos e baixa qualidade no atendimento representam.

Nesses últimos anos, nota-se uma progressiva redução do quadro de profissionais especializados no atendimento aos consumidores do Grupo A, com prejuízos importantes para os consumidores na qualidade do atendimento e nos prazos para encaminhamento de seus pleitos.

Assim, propomos:

- i. Que os canais de atendimento diversos, telefônico, internet e outros sejam disponibilizados e diferenciados para atendimento ao Grupo B e atendimento ao Grupo A;
- ii. Que nos menus de atendimento haja direcionamento específico para certos processos mais complexos e demorados como, migração para o mercado livre, ligação nova, aumento ou redução de demandas contratuais, instalação de sistemas de geração em unidades consumidoras, etc;
- iii. Que sejam estabelecidos prazos específicos para atendimento desses serviços específicos dos consumidores do Grupo A;
- iv. Que sejam estabelecidas metas para melhoria da qualidade de atendimento dos consumidores do Grupo A;
- v. Que sejam previstas pesquisas periódicas de satisfação do atendimento dos consumidores do Grupo A, de forma a melhor aferir as demandas desses consumidores e melhor medir a qualidade de seu atendimento;



Carlos Faria
Presidente