

Em 28 de novembro de 2023.

Processo nº: 48500.000385/2022-14

**Assunto: Proposta de abertura de Consulta Pública com vistas a obter subsídios sobre o Relatório de Análise de Impacto Regulatório – AIR de ações para aumentar a satisfação do consumidor em relação à prestação do serviço de distribuição – item 5 da Agenda Regulatória 2023-2024.**

## I - DO OBJETIVO

1. Apresentar proposta de alternativas regulatórias voltadas para aumentar a satisfação do consumidor em relação ao serviço prestado pelas distribuidoras de energia elétrica, em atendimento ao item 5 da Agenda Regulatória 2023-2024.
2. Para a construção desse trabalho, além de outras fontes de dados e informações, utilizou-se como referência as contribuições recebidas no âmbito da Tomada de Subsídios (TS) nº 29/2022<sup>1</sup>.

## II - DOS FATOS

3. A Lei 8.987/1995 estabelece em seu art. 6º que toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, sendo considerado como serviço adequado aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.
4. Por sua vez, a Lei 9.427/1996 estabelece entre as competências da ANEEL a de regular o serviço concedido, permitido e autorizado e fiscalizar permanentemente sua prestação.
5. A Nota Técnica nº 27/SRM/SGT/SPE/SRD-2019/ANEEL<sup>2</sup>, de 22 de fevereiro de 2019, fez uma análise do desempenho da regulação por incentivos no segmento de distribuição e constatou, dentre outros pontos, que a componente qualidade<sup>3</sup> no fator X (Xq) no modelo regulatório vigente

---

<sup>1</sup> Item 5 da Agenda Regulatória 2023-2024 - Avaliar ações para aumentar a satisfação do consumidor em relação à prestação do serviço de distribuição

<sup>2</sup> Documento SIC 48580.000328/2019-00

<sup>3</sup> Componente Q do Fator X: um dos Mecanismo de Incentivos estabelecidos pela ANEEL para melhoria da qualidade do serviço prestado pelas distribuidoras aos seus consumidores, que afere o desempenho técnico e comercial da concessionária.

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência

P. 2 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

tinha uma participação relativa de apenas 3% na composição dos incentivos<sup>4</sup> concedidos às empresas, tendo, portanto, baixa relevância para as distribuidoras.

6. Em 2021, como desdobramento dos resultados apresentados na ARR nº 001/ANEEL, foi publicada a Resolução Normativa (REN) nº 925/2021<sup>5</sup>, que alterou o modelo de incentivos relacionados à qualidade técnica (Xq), assim como a forma de cálculo das compensações pela violação dos indicadores de continuidade até então vigentes.

7. Por sua vez, a Resolução Normativa nº 1.000/2021, que trata das regras de prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, trouxe algumas mudanças importantes no arcabouço regulatório, em questões que impactam diretamente na satisfação do consumidor de energia. Entre essas mudanças pode-se destacar a alteração na fórmula de cálculo das compensações por descumprimento dos prazos de atendimento comercial; a regulamentação de canais digitais e de tecnologias como o *call-back*; a obrigatoriedade de as distribuidoras disponibilizarem atendimento aos seus consumidores por meio da plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br); a obrigatoriedade de que, caso seja a opção escolhida pelo consumidor, a demanda seja classificada como reclamação, exceto se houver manifestação expressa do próprio consumidor durante a realização do atendimento.

8. O Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, estabelece que a taxa de resolução de demandas sob a ótica do consumidor e o grau de satisfação do consumidor estão entre os parâmetros que serão levados em consideração pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública no desenvolvimento da metodologia de acompanhamento da efetividade dos SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor).

9. A Agenda Regulatória da ANEEL para o biênio 2022-2023, aprovada por meio da Portaria nº 6.705, de 7/12/2021, trouxe o “item 04 - Avaliar ações para aumentar a satisfação do consumidor em relação à prestação do serviço de distribuição” entre as atividades regulatórias que seriam objeto de regulamentação ou estudo no ciclo. A continuidade da atividade está prevista no item 5 da Agenda Regulatória 2023-2024, aprovada pela Portaria nº 6.793, de 6/12/2022, e consiste na abertura de Consulta Pública do Relatório de Avaliação Impacto Regulatório - AIR.

10. No final de 2021, foi realizada reunião com a Anatel, a fim de ouvir a experiência daquela Agência na dinâmica de relacionamento com seus consumidores e agentes regulados.

11. Ao longo do ano de 2022, foram realizadas diversas reuniões e oficinas de trabalho com representantes da SRD<sup>6</sup>, SMA, SRM<sup>6</sup> e SFE<sup>6</sup>, superintendências da ANEEL cujas áreas de atuação são transversais ao tema da satisfação do consumidor. As oficinas tiveram por objetivo ouvir as percepções

---

<sup>4</sup> Investimentos, custos operacionais, perdas técnicas e não técnicas, compensações (continuidade, comerciais e por tensão), multas e receitas irrecuperáveis.

<sup>5</sup> Posteriormente alterada pelas REN nº 956/2021 e nº 1.033/2022.

<sup>6</sup> A ANEEL passou por uma reestruturação administrativa em 2023, quando algumas áreas foram fundidas e outras extintas, havendo, inclusive, mudanças de nomenclaturas. Nesse contexto, a SRD e a SRT fundiram-se, passando a denominar-se STD (Superintendência de Regulação dos Serviços de Transmissão e Distribuição de Energia Elétrica); a SRM foi extinta e suas competências absorvidas por outras áreas, sendo que as atividades relacionadas à regulação econômica foram transferidas para a STR (Superintendência de Regulação Econômica do Mercado e Estímulo à Competição); e a SFE e a SFG fundiram-se e a nova área passou a denominar-se SFT (Superintendência de Fiscalização Técnica dos Serviços de Energia Elétrica).

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 3 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

de cada área acerca da satisfação do consumidor de energia elétrica para, desse modo, delimitar o problema regulatório.

12. Por meio da Nota Técnica nº 0092/2022-SRD/SFE/SMA/SRM/ANEEL, de 22 de dezembro de 2022, recomendou-se a instauração de Tomada de Subsídios na modalidade intercâmbio documental, com prazo de contribuição de 90 dias, com vistas a obter subsídios para aprimoramentos na regulamentação voltados a aumentar a satisfação do consumidor.

13. Foi aberta então a Tomada de Subsídios nº 029/2022, cujas contribuições deveriam ser enviadas no período de 28/12/2022 a 28/03/2023, por meio do formulário eletrônico disponível em <https://forms.office.com/r/LxZSxK7kAF>. A análise das contribuições recebidas no âmbito da TS nº 029/2022 será apresentada adiante.

### III - DA ANÁLISE

#### III.1. Análise das contribuições recebidas na TS nº 029/2022

14. Foram recebidas mais de 2 mil contribuições, provenientes de 72 participantes, sendo que 2 deles enviaram seus subsídios após 28/03/2023, prazo final para o envio de contribuições definido na abertura da TS, o Conselho de Consumidores da Energia Mato Grosso e o Conselho de Consumidores da CEMIG. Porém, excepcionalmente, dada a sensibilidade do tema, também foram aceitas as duas contribuições enviadas intempestivamente.

15. Das 72 contribuições recebidas, 71 foram enviadas por meio do formulário eletrônico padrão, e 1, da CELGPAR, foi enviada à ANEEL por meio de documento impresso. Além disso, CPFL, Energisa e a ABRADÉE encaminharam, por meio de documento impresso, complemento às suas respectivas contribuições cadastradas no formulário eletrônico.

16. O gráfico a seguir, apresenta o perfil do público que participou da TS nº 029/2022, conforme autodeclaração<sup>7</sup> dos próprios contribuintes da TS.

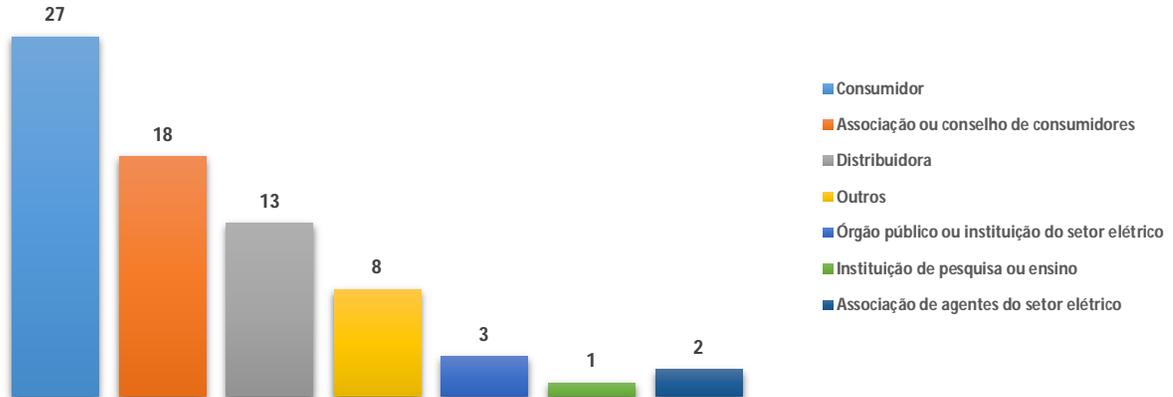
---

<sup>7</sup> A única contribuição que teve seu perfil reclassificado foi a da ABRADÉE, que estava equivocadamente classificada como "Associação ou conselho de consumidores". Sendo essa associação amplamente conhecida, optou-se por reclassificá-la corretamente para "Associação de Agentes do Setor Elétrico".

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 4 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

**Gráfico 1 – Perfil participantes TS**  
Perfil dos participantes - TS nº 29/2022



Fonte: autoria própria (a partir das contribuições da TS nº 29/2022)

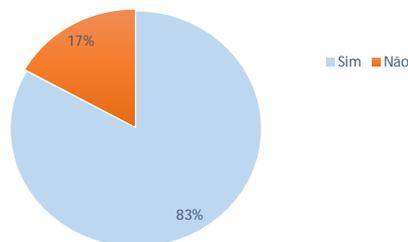
17. Como pode ser observado no Gráfico 1, a maioria do público que encaminhou contribuições foi o de consumidores ou representantes de associação de consumidores, aproximadamente 62%. Distribuidoras ou associações de agente do setor elétrico foi o segundo público com maior quantidade de contribuições enviadas, representando cerca de 21% dos participantes. Os demais participantes, distribuídos entre órgãos públicos, instituições de pesquisa e outros, representaram 17% dos participantes.

18. O formulário da TS permitia ao contribuinte responder a todas ou apenas a algumas das questões. A seguir, será apresentada a análise das contribuições recebidas na TS nº 029/2022, agrupadas de acordo com as perguntas do formulário.

19. **Na questão 1**, foi perguntado se além da classe residencial, a ANEEL também deveria pesquisar a satisfação das demais classes de consumidores (comerciais, industriais, poder público, entre outros). Entre os que responderam a esta pergunta, a resposta foi majoritariamente positiva, como pode ser observado no gráfico a seguir.

**Gráfico 2 – Pesquisa de satisfação da ANEEL deve ouvir consumidores de todas as classes de consumo?**

Além da classe residencial, a ANEEL deveria pesquisar a satisfação das demais classes de consumidores (comerciais, industriais, poder público, entre outros)?



\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 5 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

20. Destaca-se que, entre aqueles que entenderam que a ANEEL não deveria incluir as demais classes, 67% são distribuidoras e associações de agentes do setor. Se considerarmos apenas os consumidores, o percentual de respondentes que entende que todas as classes devem ser consideradas sobe para quase 93%.

21. **Na questão 2**, perguntou-se “qual método de pesquisa deveria ser adotado e quais atributos devem ser levados em consideração para medir a satisfação do consumidor?”.

22. No que se refere ao método de pesquisa a ser adotado, parte das respostas vieram focadas no canal de realização da pesquisa, sendo que formulário eletrônico enviado via e-mail ou *whatsapp* apareceu como alternativa. Além disso, houve contribuições no sentido de se customizar o canal de realização da pesquisa de acordo com a classe de consumo, sugerindo-se, por exemplo, que para os consumidores da classe rural, dada sua menor digitalização, fosse feita por meio telefônico. Para os grandes consumidores, foi sugerido a realização de entrevistas com a equipe técnica, de modo a obter-se a percepção de satisfação e os pontos críticos sob uma ótica tecnicamente mais focada.

23. Ainda no que se refere ao método de pesquisa, também foram recebidas contribuições relacionadas ao mix a ser considerado na constituição da nota. Nesse sentido, houve sugestão de que o resultado poderia considerar a pesquisa de satisfação do consumidor realizada pela ANEEL somada às pesquisas já existentes no âmbito da plataforma Consumidor.Gov. Houve ainda sugestão no sentido de se considerar também as reclamações recebidas em diferentes canais como ouvidora, ReclameAqui e outros canais de atendimento (redes sociais, canais corporativos e até na imprensa).

24. No que se refere ao método de pesquisa propriamente dito, algumas contribuições sugeriram que, além das pesquisas quantitativas, fossem feitas pesquisas qualitativas e grupos focais para capturar as prioridades e principais fontes de insatisfação dos consumidores. Além disso, apareceu entre as contribuições que a pesquisa fosse feita por amostragem estratificada, aleatória e probabilística, dividida por classe de consumidor e, posteriormente, compilada. Ainda com relação à amostra, houve contribuições solicitando que fosse considerada a dispersão, de modo a captar todos os diferentes tipos de perfis de consumo.

25. No que diz respeito a quais atributos deveriam ser considerados na composição do IASC<sup>8</sup>, a qualidade do serviço de distribuição de energia (continuidade e tensão) foi citada de forma recorrente. Além disso, também foram citados: a qualidade do atendimento da distribuidora, aqui englobados a qualidade da solução dos problemas, a qualidade do esclarecimento prestado, tempo de atendimento, cordialidade e precisão no atendimento. Também foram citados como atributos, as reclamações junto ao PROCON e outros órgãos de fiscalizações, Índice de resolução dos problemas no primeiro contato e a responsabilidade social e ambiental da empresa.

26. Outras contribuições vieram no sentido de se simplificar a pesquisa, medindo a satisfação de forma mais direta, com uma pergunta de satisfação, ou com um indicador que considere vários atributos, como acontece na pesquisa realizada pela ABRADÉE. Além disso, foi sugerida a padronização

---

<sup>8</sup> Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor

P. 6 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

das avaliações e a manutenção da mesma empresa contratada para as pesquisas anuais.

27. **A pergunta 3** da TS questionou se os níveis de satisfação dos consumidores com geração distribuída deveriam ser medidos de maneira isolada dos demais, e de que forma. Não houve consenso entre as respostas, sendo que parte dos que contribuíram achavam que a satisfação dos consumidores de GD deveria ser medida de maneira isolada e parte pensava o contrário.

28. Para os que opinaram por uma avaliação isolada dos consumidores de GD, a justificativa apresentada foi a de que estes usuários apresentam dificuldades específicas quanto ao seu relacionamento com as distribuidoras de energia elétrica, a exemplo de reclamações sobre impasses para se obter respostas adequadas às suas demandas, relatos de não observância às normas vigentes, não cumprimento dos prazos estabelecidos para vistorias, emissão de pareceres e processo de homologação.

29. Por seu turno, entre os que opinaram pela não segregação da pesquisa para esse grupo de consumidores, o argumento utilizado foi que o prosumidor já estaria enquadrado em uma classe de consumo, na maior parte dos casos, na classe residencial. Sendo assim, bastaria incorporar algumas questões específicas que identificassem se o consumidor possui GD e avaliar aspectos relacionados ao tema.

30. **A questão 4** quis saber “como devem ser acompanhados e medidos os níveis de satisfação dos consumidores no mercado livre, em relação aos serviços da distribuidora”. Algumas contribuições apontaram que os mesmos constructos utilizados no IASC para os consumidores cativos poderiam ser utilizados para os consumidores livres, evidentemente, com as adaptações necessárias. Contudo, seria necessário criar um campo de qualificação do tipo de consumidor (livre ou cativo).

31. Complementarmente a essa ideia, algumas contribuições apontaram no sentido de que os níveis de satisfação dos consumidores no mercado livre, no que tange à rede de distribuição, deveriam ser avaliados mediante as mesmas metodologias utilizadas aos consumidores no mercado cativo. Porém, outros aspectos que envolvem apenas os consumidores livres também deveriam ser avaliados, como por exemplo, acompanhar as dificuldades desses agentes no processo de migração ao mercado livre nas etapas vinculadas às distribuidoras, CCEE e, quando couber, o ONS.

32. Teve contribuição ainda que citou que a qualidade comercial (cumprimento dos prazos regulatórios, efetividade dos canais de atendimento, nível de esforço para acessar a distribuidora e resolutividade de demandas) e a qualidade técnica (continuidade e conformidade) deveriam ser levados em consideração na hora de se medir a satisfação do consumidor livre.

33. No que se refere ao tempo de início do monitoramento da satisfação dos consumidores do mercado livre, algumas contribuições sugeriram que este se inicie apenas após a consolidação da abertura de mercado. O argumento utilizado foi o de que seria necessário um tempo de acomodação das mudanças, para que os consumidores tenham melhor compreensão sobre a comercialização de energia e o papel de cada agente no processo de fornecimento. Assim, foi sugerido que, após a estabilização dos dispositivos regulatórios, seja submetida nova consulta à sociedade, para discutir o tema satisfação do consumidor do mercado livre.

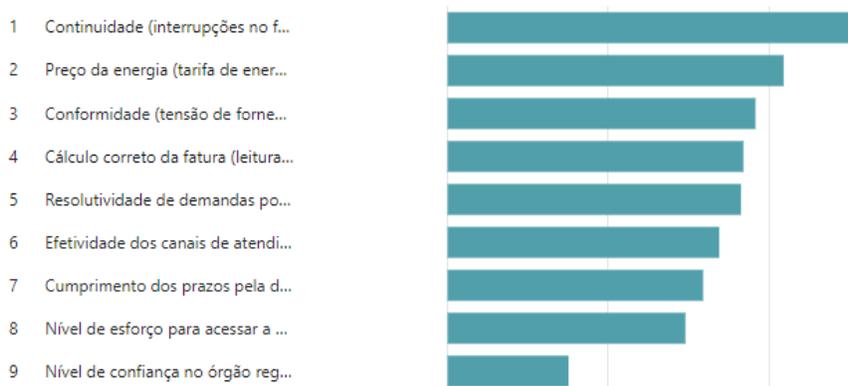
\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 7 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

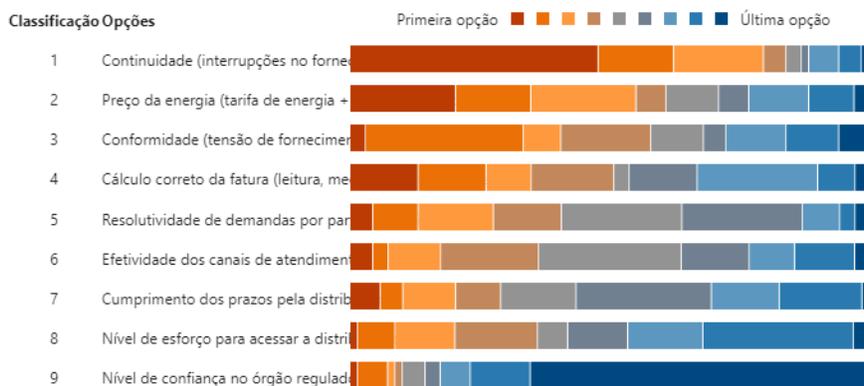
34. Por último, houve contribuição sugerindo que, no contexto da abertura de mercado para todos os consumidores, inclusive da baixa tensão, fosse considerada a exclusão do “preço da energia” da pesquisa de satisfação, a fim de se evitar que as distribuidoras sejam avaliadas também pelo trabalho das comercializadoras. Nesse sentido, também foi sugerido que seja incluída na pesquisa o índice de satisfação dos consumidores com os comercializadores.

35. Por seu turno, a **questão 5** da TS pediu aos participantes que classificassem, do mais para o menos influente, os aspectos que mais impactavam a satisfação do consumidor. Como pode ser observado no Gráfico 3, de acordo com as respostas obtidas, aspectos relacionados à qualidade da energia (continuidade e tensão do fornecimento) estão em primeiro e terceiro lugar entre os itens que mais impactam na satisfação do consumidor. Já o preço da energia aparece em segundo lugar e o cálculo correto da fatura em quarto lugar. O resultado geral das respostas está apresentado no Gráfico 4.

**Gráfico 3 – Fatores que mais impactam a satisfação do consumidor**



**Gráfico 4 – distribuição das respostas**



36. É interessante perceber que 47% dos respondentes colocaram a **continuidade** como o item mais importante. Todavia, quando se faz a estratificação das respostas por tipo de contribuinte,

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 8 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

nota-se que as distribuidoras têm a percepção de que o **preço** é o mais importante para o consumidor: 46% delas colocaram esse item no primeiro lugar da lista.

37. Na **questão 6** foi perguntado quais outros aspectos, além dos mencionados na questão anterior, influenciariam a satisfação do consumidor do serviço de distribuição de energia elétrica. Os seguintes pontos foram citados como relacionados ao aumento da satisfação do consumidor:

- presteza e resolutividade das demandas no primeiro chamado;
- comunicação eficiente com o consumidor;
- comunicação proativa com os consumidores, informando avisos de vistorias, desligamentos programados, restabelecimento do fornecimento etc.;
- atendimento virtual de qualidade;
- Unidade de Resposta Audível (URA) com um menu de navegação prático e funcional;
- cumprimento dos agendamentos de manutenção da rede;
- responsabilidade social.

38. Outro ponto abordado nas contribuições como de impacto na satisfação do consumidor diz respeito ao compartilhamento de dados de consumo. De acordo com a contribuição recebida, os consumidores de energia elétrica têm dificuldade de acesso aos seus próprios dados de consumo e não há a disponibilização dos dados de maneira interoperável, o que dificulta a livre concorrência, especialmente em se tratando de um cenário de abertura de mercado, em que os consumidores deverão ter posse dos seus dados de consumo para que possam contratar o fornecedor que melhor atenda a seus interesses.

39. Também apareceram contribuições no sentido de que a ANEEL deveria envidar esforços para esclarecer a sociedade acerca dos papéis dos diferentes agentes, evitando assim, que a distribuidora seja culpabilizada por questões que estão fora de sua ingerência. Como exemplo, foi citada informações sobre quem são os beneficiários dos valores arrecadados com a tarifa, deixando claro o peso dos encargos setoriais e impostos. Também foi abordada a necessidade de se deixar claro quais serviços não são de responsabilidade da distribuidora, como os serviços de iluminação pública e a retirada da rede de distribuição de cabos e equipamentos de telecomunicação sem uso.

40. Além disso, questões que já têm previsão regulatória apareceram entre as reclamações, tais como a necessidade de que o consumidor repita o problema/caso/relato a cada novo contato com a distribuidora, proibição constante no art. 404 da Resolução Normativa nº 1.000/2021. Essa citação pode ser um alerta para ações fiscalizatórias.

41. Na **questão 7**, foi perguntado se questões conjunturais (pandemia, *lockdowns*) poderiam ter afetado a satisfação dos consumidores e quais evidências poderiam ser apresentadas sobre o tema. Quase que a unanimidade dos respondentes opinou que tais questões impactaram a satisfação do consumidor.

42. Entre as evidências apresentadas para o impacto da pandemia de COVID-21 apareceu o aumento do tempo de espera nos canais de atendimento, decorrente do aumento do fluxo de consumidores demandando a distribuidora.

P. 9 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

43. Além disso, foi citado que, como durante a pandemia o consumidor residencial passou mais tempo em casa, sua tolerância a eventuais ocorrências de interrupção no fornecimento foi reduzida. A paralisação de obras devido à falta de mão de obra e materiais também foi apontada como evidência do impacto de questões estruturais na satisfação do consumidor.

44. Ainda no contexto da pandemia, foi citado que a aceleração da digitalização também trouxe um impacto na satisfação. Isso porque nem as distribuidoras nem os consumidores estavam preparados para uma mudança repentina de padrão: as distribuidoras não estavam preparadas para absorver todas as demandas por meio de canais digitais, e os consumidores, especialmente aqueles de municípios com baixo nível socioeconômico, pela curva de aprendizado do uso desses canais.

45. Para além da pandemia, foi mencionado o impacto que o período prolongado de escassez hídrica trouxe para o setor elétrico, que afetou a capacidade de geração de energia elétrica, o que requereu a ampliação de geração a partir de usinas termelétricas, que são mais caras e, portanto, impactaram na tarifa. Desse modo, a implantação da bandeira tarifária de escassez hídrica foi apontada como um ponto que afetou a satisfação dos consumidores com relação ao serviço de energia elétrica.

46. Além disso, houve contribuição que sugeriu que o uso da comunicação poderia minimizar os impactos de situações conjunturais, exemplificando que há relatos de distribuidoras que passaram por emergências climáticas diversas, que conseguiram contornar os problemas com uma boa comunicação, recebendo, inclusive, avaliações positivas de seus consumidores.

47. Com a **questão 8**, por seu turno, a ANEEL quis ouvir justificativas para a redução do número de reclamações que compõem o FER<sup>9</sup>, acompanhadas do aumento das reclamações na ouvidoria das distribuidoras e da ANEEL. Vale lembrar que o FER considera apenas as reclamações classificadas pela distribuidora como “procedentes” e que não entram no seu cômputo as reclamações classificadas nas tipologias referentes à interrupção do fornecimento de energia elétrica, conformidade dos níveis de tensão e ressarcimento de danos elétricos, bem como as reclamações registradas nas ouvidorias das distribuidoras, nas agências estaduais conveniadas e na ANEEL. Entre as principais respostas, pode-se citar:

- a. baixo nível de resolutividade das demandas pelas distribuidoras, especialmente no primeiro nível de atendimento, gerando a migração para outros canais;
- b. dificuldade criada pelos atendentes para abertura de protocolo de reclamações, o que leva à perda de credibilidade dos canais de reclamação da distribuidora, fazendo com que os consumidores busquem a ouvidoria precocemente;
- c. frequente classificação equivocada das demandas por parte da distribuidora, o que afeta o fluxo de atendimento e das reclamações;
- d. exclusão, no cômputo do FER, das reclamações classificadas nas tipologias referentes à interrupção do fornecimento de energia elétrica, conformidade dos níveis de tensão e ressarcimento de danos elétricos, já que essas são as mais recorrentes, em especial para a classe rural;
- e. flexibilização do caminho do entendimento, já que o consumidor não necessita de dois protocolos (1º e 2º nível da distribuidora) para acessar a Ouvidoria ANEEL;

---

<sup>9</sup> Frequência Equivalente de Reclamação

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

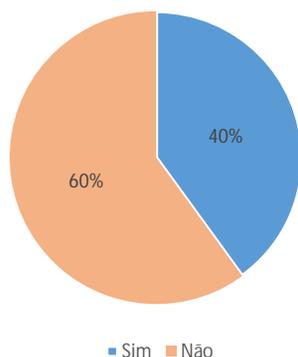
P. 10 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

- f. falta de clareza e objetividade pela distribuidora, com a utilização de termos muito técnicos na explicação e transmissão de informações ao consumidor;
- g. automatização dos processos de teleatendimento, com a utilização de robôs que não entendem a demanda do consumidor, especialmente do público rural;
- h. a metodologia de cálculo do FER não está adequada e deveria levar em consideração todas as reclamações, sejam elas procedentes ou improcedentes; e
- i. ampliação crescente do acesso à internet, associado a maior informação do consumidor quanto à existência da ouvidoria, como acessá-la e quais são os seus direitos.

48. A **questão 9**, por sua vez, quis ouvir dos participantes da TS se a metodologia de cálculo do FER, que leva em conta apenas as reclamações procedentes estaria adequada. Como pode ser observado no gráfico a seguir, 60% dos que responderam à esta pergunta da TS acham que a metodologia não está adequada e que todas as reclamações, inclusive as improcedentes, devem ser consideradas no cômputo do indicador.

**Gráfico 5 – Avaliação sobre a metodologia de cálculo do FER**

A metodologia de cálculo do FER, que leva em conta apenas as reclamações procedentes está adequada?



49. Nota-se aqui uma grande discrepância nos resultados a depender do agente que respondeu à questão. Enquanto 93% das distribuidoras entenderam que o FER deveria continuar considerando apenas as reclamações procedentes, somente 11% dos consumidores acham que o FER deve se limitar aos contatos que forem classificados pela distribuidora como procedentes.

50. Na **questão 10**, perguntou-se quais outras demandas, além das reclamações, deveriam ser consideradas na medição do desempenho da distribuidora no atendimento a seus consumidores. Entre os principais pontos abordados nas respostas, pode-se citar:

- a. tempo de resposta das demandas;
- b. proporção de reclamações resolvidas em primeiro chamado;
- c. taxa de erro no faturamento de consumidores;
- d. indicador de atendimento dos prazos regulatórios;
- e. atendimento das equipes de campo;

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 11 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

- f. tempo de resposta das demandas;
- g. indicadores de continuidade;
- h. índice de satisfação do consumidor com a resposta prestada pela distribuidora;
- i. tempo de espera pelo atendimento (telefônico e presencial);
- j. indicador para mensurar a quantidade de serviços atendidos comparado aos serviços solicitados;

51. A **questão 11** perguntou de que forma a ANEEL poderia atuar para evitar que a distribuidora classifique inadequadamente as reclamações dos consumidores. Entre as respostas, pode-se citar:

- a. realização de auditorias, por amostragem, com forte penalização por classificação incorreta;
- b. medição própria;
- c. desenvolvimento de uma cartilha deixando claro as diferenças práticas entre serviço, reclamação e informação, de uma mesma situação;
- d. *callback* amostral de clientes atendidos pela distribuidora para avaliar atendimento;
- e. publicação de súmulas, cadernos temáticos, FAQ etc.;
- f. fiscalização mais presente;
- g. ratificação e publicação do glossário encaminhado pela ABRADDEE ao Regulador, a fim de permitir a consulta pelas distribuidoras sobre a correta classificação das tipologias e definições de demandas, de maneira a uniformizar o entendimento do setor, dirimir dúvidas e evitar a aplicação incorreta da REH 2.992/2021;
- h. autonomia do consumidor para registrar a demanda como reclamação ou informação;
- i. treinamento sobre a forma adequada de classificação das reclamações, assim como foi criado para a plataforma consumidor.gov;
- j. redução da quantidade de tipologias e subtipologias, a partir de análise conjunta, entre as distribuidoras por meio da ABRADDEE

52. Além dos pontos abordados acima, houve contribuições no sentido de se padronizar o processo de fiscalização, uniformizando, assim, os procedimentos seguidos pelas Agências Estaduais, a fim de garantir qualidade e confiabilidade.

53. Na **questão 12**, por seu turno, a ANEEL quis obter sugestões de quais alternativas não regulatórias poderiam ser implementadas para mitigar os problemas relacionados à classificação e ao tratamento inadequado das reclamações. Boa parte das respostas trouxe alternativas regulatórias como sugestão. Como medidas não regulatórias, foram citadas:

- a. criação e publicação de um *ranking* das distribuidoras com melhor desempenho no tratamento das demandas dos consumidores;
- b. premiação das distribuidoras com melhor desempenho;
- c. padronização do atendimento por meio de treinamentos;
- d. realização de eventos para compartilhamento de ideias e boas práticas;
- e. padronização e aprimoramento da fiscalização pelas Agências Estaduais;

P. 12 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

- f. promoção pela ANEEL de campanhas educativas direcionadas aos consumidores, esclarecendo seus direitos, deveres, limites de responsabilidade das distribuidoras, mecanismos de estabelecimento de tarifas, entre outros, visando reduzir reclamações indevidas e melhoria da satisfação;
- g. elaboração de um repositório de casos concretos enviados pelas distribuidoras à ANEEL, organizado por temas, que seria convertido em uma base de consulta para as empresas, permitindo que o processo de reclamação tenha maior assertividade e efetividade no tratamento das demandas;
- h. acompanhamento das metodologias internacionais de verificação das informações fornecidas pela distribuidora.

54. A **questão 13** quis saber como a ANEEL poderia melhorar o incentivo regulatório para que as distribuidoras registrem e tratem adequadamente as reclamações recebidas, focando seu atendimento na solução dos problemas dos consumidores.

55. Entre as respostas, apareceu a criação de um *ranking* nacional das melhores distribuidoras do Brasil no quesito atendimento ao consumidor, premiando-se a evolução ano a ano. Na mesma linha, teve contribuição sugerindo a penalização, na tarifa, das distribuidoras com desempenho ruim nos indicadores de atendimento. Foi também sugerida a penalização sistemática de desvios e a recorrência de falhas.

56. Algumas contribuições sugeriram a criação de um índice de resolução do problema e não só da quantidade de reclamações. Outras sugeririam ainda aumentar o peso no índice de satisfação do consumidor, no incentivo econômico aplicado por ocasião da revisão ou do reajuste tarifário.

57. Ainda com relação aos indicadores que poderiam ser utilizados como incentivos econômicos, houve recomendação de que esses índices levassem em conta as diferenças entre as distribuidoras – tamanho da rede, tamanho do mercado que atendem, participação de cada classe de consumo no mercado da distribuidora.

58. Houve contribuição sugerindo que as reclamações que chegam à ouvidoria da distribuidora e ANEEL por não terem sido solucionadas no primeiro nível (SAC) tenham um peso maior na contabilização das penalidades.

59. Por último, foi mencionado que, tendo em vista as recentes modificações implementadas na REN nº 1.000/2021, quaisquer alterações nos mecanismos de incentivo nesse momento não permitiriam a avaliação dos reais efeitos trazidos pela referida regulamentação e que, portanto, quaisquer mudanças apenas ocorram após o processo de Avaliação de Resultado Regulatório dos processos da REN 1.000/2021.

60. Na **questão 14**, perguntou-se quais parâmetros deveriam ser utilizados para a criação de um indicador que meça a satisfação geral do consumidor com o atendimento recebido para sua demanda junto à distribuidora. As principais respostas foram as seguintes:

- a. tempo de resposta;

P. 13 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

- b. índice de resolução da demanda;
- c. tempo para resolução do problema;
- d. taxa de recorrência de reclamações/ocorrências;
- e. facilidade de contato com a Distribuidora;
- f. tempo médio de atendimento;
- g. tempo médio de espera pelo atendimento;
- h. tempo de resposta da demanda solicitada;
- i. cumprimento dos prazos pela distribuidora;
- j. NPS (*Net Promoter Score*);
- k. FCR (*First Contact Resolution*);
- l. criar um indicador cujo resultado seja a razão entre a quantidade de reclamações na Ouvidoria e o volume total das demandas registradas na distribuidora (serviços ou reclamações); e
- m. índice de satisfação do consumidor com o atendimento.

61. Para o cálculo do índice de satisfação do consumidor, foi sugerido que a nota seja obtida a partir da ponderação dos seguintes indicadores:

- a. **índice de resolução:** perguntar ao cliente se sua demanda foi “resolvida”;
- b. **nota consumidor:** perguntar ao cliente que nota daria para o atendimento recebido;
- c. **índice de resposta:** percentual de clientes que responderam à pesquisa, definindo uma quantidade mínima de avaliações para que o resultado seja considerado válido.

62. Na **questão 15**, por sua vez, perguntou-se quais indicadores/parâmetros deveriam ser utilizados como incentivo econômico para as distribuidoras melhorarem a satisfação do consumidor. Como principais respostas, foram citados:

- a. *ranking* do desempenho das distribuidoras quanto à satisfação dos consumidores;
- b. multas por não conformidade;
- c. índice de satisfação do cliente com o atendimento recebido;
- d. tempo médio de espera por atendimento;
- e. tempo médio de atendimento;
- f. tempo de resposta da demanda;
- g. taxa de resolução das demandas;
- h. qualidade no fornecimento de energia (variação da tensão, DEC/FEC e DIC/FIC/DMIC);
- i. cumprimento dos prazos regulatórios.

63. Além das respostas apresentadas anteriormente, foi sugerido que o incentivo econômico deveria ser composto por um mix dos indicadores NPS<sup>10</sup>, IASC, DEC<sup>11</sup>/FEC<sup>12</sup>, TMA<sup>13</sup>, percentual de amostras de tensão adequadas do total anual e preço da tarifa referência, estabelecendo metas e pesos para cada um. Assim, se esse indicador atingir um nível mínimo pré-estabelecido, a distribuidora

---

<sup>10</sup> *Net Promoter Score*

<sup>11</sup> Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora

<sup>12</sup> Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora

<sup>13</sup> Tempo Médio de Atendimento

P. 14 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

teria um acréscimo naquele ano na parcela B; se atingir um nível médio, o acréscimo seria do valor anterior mais X; e se atingir um nível máximo, o acréscimo seria o valor inicial mais 2X.

64. Também houve contribuições no sentido de que fosse analisada a viabilidade da revisão do componente Xq, com vistas a equilibrar os pesos das qualidades do fornecimento e comercial.

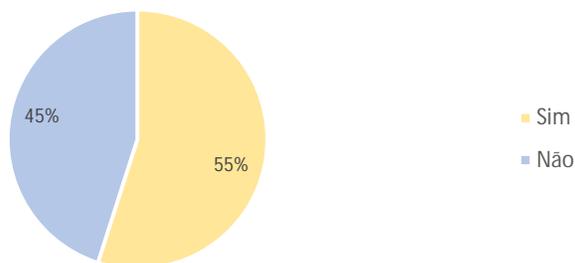
65. Algumas contribuições trouxeram ainda os indicadores de continuidade como sugestão de parâmetro para o incentivo financeiro. Porém, vale lembrar que o DEC já compõe o fator X e, inclusive, o incentivo foi recalibrado recentemente.

66. Por último, foi sugerido que a ANEEL avaliasse se os indicadores de atendimento telefônico são suficientes para avaliação do incentivo econômico, haja vista a variedade de canais de atendimento hoje existentes, sendo sugerida sua substituição por indicadores mais amplos na medição da satisfação do consumidor, como o NPS e FCR.

67. Na **questão 16**, a ANEEL quis captar a percepção da sociedade acerca da necessidade de adequação dos incentivos econômicos, sejam eles punitivos ou compensatórios.

#### Gráfico 6 – Percepção sobre adequação dos incentivos econômicos

Os incentivos econômicos estão adequados?



68. O Gráfico 6 mostrou a percepção dos respondentes quanto à adequação dos incentivos econômicos dados às distribuidoras de energia. Enquanto, no geral, a maioria (55%) dos respondentes entendeu que não há necessidade de mudança nos incentivos econômicos, dos que acreditam que o incentivo econômico **não** está adequado, cerca de 69% são consumidores, enquanto distribuidoras correspondem a apenas 16% desse público. Os demais correspondem aos outros 16% dos respondentes.

69. Como complemento, foi perguntado quais incentivos econômicos poderiam ser criados, ampliados ou eliminados. Algumas das respostas obtidas foram:

- a. aumento considerável nas punições financeiras referentes à péssima qualidade do atendimento;
- b. multa por descumprimento dos prazos regulatórios;

P. 15 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

- c. que parte dos valores destinados a compensações seja revertida em investimentos voltados para o aumento da satisfação do consumidor.

70. Houve ainda comentários de que o incentivo econômico não deveria ser aumentado, com argumentos voltados para o receio de pressão tarifária.

71. A **questão 17** perguntou que medidas, regulatórias ou não, poderiam ser adotadas como forma de assegurar o bom atendimento comercial das distribuidoras e, conseqüentemente, a satisfação do consumidor. As principais respostas apresentadas foram as seguintes:

- a. reforço do processo punitivo, com aplicação de penalizações severas e tempestivas por descumprimento de parâmetros regulatórios;
- b. treinamento do pessoal das distribuidoras;
- c. fiscalização periódica;
- d. realização de pesquisa qualitativa segmentada por classe de consumidores.

72. A **questão 18** quis investigar que outras medidas poderiam ser implementadas para melhorar a satisfação do consumidor com a qualidade percebida na continuidade e conformidade do fornecimento de energia, em que pese as mudanças regulatórias recentes.

73. Algumas contribuições seguiram no sentido de que a ANEEL deveria aguardar os efeitos das alterações recentes na regulamentação relacionada ao tema. Outras contribuições opinaram no sentido de que, sob a perspectiva da qualidade técnica (continuidade e conformidade da tensão), haveria espaço para aprimoramentos na regulamentação que define a metodologia para o estabelecimento de limites de DEC e FEC dos conjuntos de unidades consumidoras das distribuidoras, cujas discussões já se iniciaram por meio da Tomada de Subsídios nº 22/2021. Também foi citada a necessidade de melhorias no processo de ressarcimento por danos e a criação de indicadores regulatórios relacionados ao tempo de restabelecimento do fornecimento.

74. Outras contribuições apontaram que seria importante discutir a disposição da sociedade em pagar pela melhoria na prestação de serviço, de forma a se encontrar um ponto ótimo que equilibre investimentos prudentes, aumento tarifário e a qualidade percebida pelos consumidores.

75. A **questão 19**, por seu turno, perguntou de que forma a ANEEL ou as distribuidoras poderiam atuar para melhorar a transparência nas tarifas e minimizar reclamações evitáveis, decorrentes de “custos” sobre as quais ambas não têm ingerência.

76. Boa parte das contribuições sugeriram dar mais transparência na tarifa, por meio de uma comunicação eficiente, tanto por parte da ANEEL quanto das distribuidoras e dos Conselhos de Consumidores, utilizando linguagem simples e objetiva, sem tecnicismos, estrangeirismos e uso de siglas.

77. Na mesma linha, também foi sugerida a realização de campanhas publicitárias interativas frequentes sobre a composição tarifária nos diversos canais de comunicação - TV aberta e rádio, mídias digitais, sítio das distribuidoras na internet, faturas de energia e plataformas de *streaming* como

P. 16 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

Youtube. O “subsidiômetro” da ANEEL também foi citado como uma boa prática para dar mais transparência ao custo da energia.

78. Outra contribuição sugeriu a desregulamentação da forma de apresentação dos componentes mínimos na fatura de energia, reduzindo ao máximo a quantidade de informações, avisos, demonstrações obrigatórias, com a justificativa de que traria uma maior flexibilidade para as distribuidoras criarem modelos mais claros e informativos ao consumidor.

79. Foi sugerido ainda que a ANEEL tenha um papel mais proativo nas discussões acerca do preço da energia no país, devendo provocar fóruns de debate entre os diversos segmentos da sociedade.

80. Na **questão 20**, a ANEEL quis ouvir a percepção da sociedade acerca de como as tarifas homologadas pela ANEEL interferem na satisfação do consumidor. Em geral, as respostas seguiram na direção de que há uma relação entre o preço da tarifa e a qualidade percebida pelo consumidor. Assim, quando a qualidade da energia é ruim, ou quando há baixa efetividade dos canais de atendimento ou a baixa resolutividade de demandas, o valor da tarifa passa a ter um impacto significativo, reduzindo ainda mais o índice de satisfação dos consumidores.

81. Outras contribuições sugeriram que as tarifas homologadas pela ANEEL parecem implicar menor satisfação quando sofrem movimentação superior aos índices de inflação, ainda que seja um equívoco tal comparação, reforçando a necessidade de uma melhor comunicação por parte da Agência.

82. A **questão 21** perguntou como a regulação poderia incentivar que os investimentos realizados pelas distribuidoras que eventualmente impliquem em aumentos tarifários sejam realizados de maneira mais efetiva para melhorar a satisfação do consumidor final. Entre as principais respostas, pode-se citar:

- a. criação de mecanismos que relacionem a aplicação dos recursos à melhoria de indicadores relevantes aos consumidores (mecanismo similar ao modelo RIIO adotado pela OFGEM);
- b. comparação da qualidade dos serviços prestados na região após a realização dos investimentos e, complementarmente, efetuar pesquisa de satisfação com os consumidores afetados/atendidos;
- c. distribuição do peso dos investimentos ao longo dos 4 anos de forma mais equitativa, de modo que não fiquem concentrados no último período da revisão tarifária;
- d. segregação das pesquisas de satisfação de acordo com as classes de consumidores;
- e. criação de dispositivos regulatórios que avaliem de forma conjunta **i)** o objetivo compreendido; **ii)** o equilíbrio econômico-financeiro das concessões; **iii)** os impactos tarifários; e **iv)** a disposição a pagar do consumidor;
- f. revisão da metodologia de estabelecimento dos limites regulatórios, iniciada com a TS nº 22/2021, com vistas ao equilíbrio e razoabilidade técnica, comercial e econômica na definição da qualidade pretendida;

P. 17 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

- g.** criação de mecanismos adicionais aos existentes, de modo a incentivar a realização de investimentos nos conjuntos elétricos onde os indicadores de satisfação de consumidores para determinadas classes de consumidores estejam abaixo das metas previstas;
- h.** melhor demonstração de que aquele investimento específico trará um benefício maior para o sistema elétrico que o impacto tarifário gerado.

83. Já a **questão 22** perguntou como a ANEEL poderia incentivar as distribuidoras a melhorarem seus processos de faturamento de maneira a reduzir erros de cobrança e melhorar a satisfação dos consumidores. Entre as principais respostas foram citadas: a criação de penalidades por reincidência em erro de faturamento e quando for identificado que não houve devolução em dobro; o envio de fotos das leituras na conta de energia; a criação de indicadores e metas relacionados a erros de faturamento; uma fiscalização mais intensa por meio da análise de dados e com foco na detecção de erros de cobrança; a implementação do *open energy*<sup>14</sup>; a instalação de medidores “inteligentes”; incentivo a autoleitura; criação de ferramentas de monitoramento do consumo; *smart grid* / telemedição.

84. Além disso, foi sugerido que fosse adicionado entre os indicadores comerciais que impactam na componente Q do fator X, o “índice de refaturamento de contas”, criando assim um incentivo financeiro para que as distribuidoras reduzam a ocorrência de falhas no seu faturamento.

85. Outra sugestão foi a de que a ANEEL promova cadernos temáticos, FAQ, súmulas, glosários, entre outros instrumentos auxiliares, que permitam ampla divulgação e transparência da aplicação das regras normatizadas, elucidando dúvidas interpretativas sobre a correta aplicação das normas.

86. Por último, foi solicitado que a recente publicação do marco legal de geração distribuída seja considerada nas discussões sobre o processo de faturamento realizado pelas distribuidoras, dado seu grande impacto no que se refere ao faturamento dos consumidores.

87. A **questão 23** indagou se a ANEEL deveria mudar a forma como conduz o processo de tratamento das reclamações registradas em sua Ouvidoria com o intuito de melhorar a satisfação do consumidor de energia e a efetividade na solução dos problemas. Como pode ser observado no gráfico a seguir, 76% dos respondentes disseram que o tratamento da Ouvidoria deveria ser alterado. Esse número sobe para quase 85% quando se considera apenas as respostas daqueles que se classificaram na Tomada de Subsídios como “consumidores”. Nessa questão, é interessante notar que cerca de 77% das distribuidoras também entendem que a ANEEL deve mudar a forma de tratamento das reclamações.

---

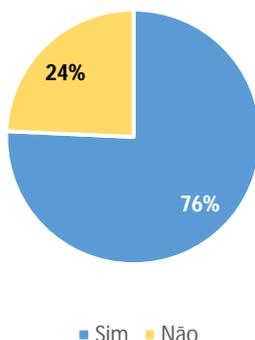
<sup>14</sup> Liberação de acesso aos dados dos consumidores pelas distribuidoras

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 18 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

### Gráfico 7 – O processo de tratamento da Ouvidoria ANEEL deve ser mudado

A ANEEL deveria mudar a forma como conduz o tratamento de reclamações na Ouvidoria?



88. Já a **questão 24** perguntou que aperfeiçoamentos adicionais poderiam ser feitos ao modelo de “caminho do entendimento”. Como resposta, houve contribuição no sentido de que ANEEL deveria manter o consumidor informado acerca do andamento de todas as demandas, tanto as tratadas pela ouvidora quanto as encaminhadas à distribuidora, e definir o prazo limite para a resposta ao Consumidor.

89. Por sua vez, contribuição em linha complementar à anterior sugeriu que a ANEEL fizesse o acompanhamento da efetiva solução das demandas por meio da implementação de um sistema de avaliação dos clientes, após a tratativa das reclamações, nos moldes do que ocorre nas plataformas [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) e Reclame Aqui. A avaliação poderia ser utilizada para definir um *ranking* de reconhecimento da distribuidora.

90. Houve também contribuição no sentido de que, diante das dificuldades impostas por algumas distribuidoras ao registro das reclamações, seja gerando múltiplos atendimentos para o mesmo assunto ou não abrindo as reclamações solicitadas, a ANEEL devesse permitir ser acionada diretamente em casos específicos.

91. A necessidade de melhorar a comunicação, tornando-a mais clara, efetiva e sem tecnicismos, foi mais uma vez apontada como possível solução. Além disso, foram citadas como sugestão, a produção de súmulas e de FAQ<sup>15</sup>, feitos com base nas reclamações mais registradas e nos comportamentos mais comuns das distribuidoras.

92. Também foi sugerida a elaboração de procedimentos operacionais padrões que permitam ao consumidor acompanhar todos os trâmites de sua reclamação, inclusive com a visualização dos pareceres, indicação dos prazos e regulamentos, dando transparência ao processo.

93. Outra medida sugerida a fim de se fortalecer o caminho do entendimento, foi inserir, ao

<sup>15</sup> *Frequently Asked Questions* ou Perguntas Feitas Frequentemente

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 19 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

término das respostas realizadas atualmente pela ANEEL, uma mensagem encorajando o consumidor a trilhar o caminho do entendimento, fornecendo um fluxo sobre como proceder em caso de nova necessidade.

94. Por último, foi apresentada uma crítica à metodologia adotada pela Agência reguladora de considerar como “solucionada” a reclamação na qual o consumidor não retornou ou não manifestou sua insatisfação no questionário, afirmando que isso comprometeria o resultado acerca da satisfação com a prestação do serviço, mascarando problemas não resolvidos efetivamente.

95. A **questão 25**, por sua vez, perguntou como incentivar as distribuidoras a serem mais efetivas na solução dos problemas que foram registrados na Agência, considerando que a Ouvidoria Setorial da ANEEL avalia a conformidade regulatória do tratamento da reclamação e que o mercado de distribuição é um monopólio natural. Algumas das principais respostas citadas, foram:

- a. adoção de indicadores que mensurem o nível de resolução em primeira reclamação;
- b. penalidades no reajuste e na revisão tarifária;
- c. multas e incentivos econômicos mais incisivos;
- d. indicadores e metas;
- e. realização de eventos periódicos para compartilhamento das boas práticas e dificuldades enfrentadas pelas empresas;
- f. fiscalização mais intensa por meio de análise de dados e com foco na efetividade da solução dos problemas registrados na ANEEL, em conjunto com critérios de dosimetria mais severos;
- g. metas de redução de reclamações atreladas a penalidades;
- h. premiação das ouvidorias com os melhores índices e penalização das que não atenderam os índices;
- i. criação de repositório de casos atendidos pela Ouvidoria Setorial da ANEEL, contendo informações acerca do processo e da forma como foi conduzida a solução dos problemas apontados pelos consumidores;
- j. implementar melhorias no SGO (Sistema de Gestão de Ouvidorias), por meio da criação de um *webservice*, para obtenção automática das demandas, bem como a condição de entrega das respostas, deixando assim o processo automático e mais ágil para todas as distribuidoras.

96. Na **questão 26** perguntou-se que medidas deveriam ser tomadas pela ANEEL para melhorar a nota média de atendimento de sua ouvidoria. Como respostas foram citadas, entre outras:

- a. ter uma fiscalização efetiva, deixando de atuar como mero repassador de reclamações;
- b. reduzir o tempo de resposta ao consumidor;
- c. acompanhar efetivamente o atendimento das demandas, mantendo o consumidor informado acerca do seu andamento e cobrando o cumprimento dos prazos;
- d. controlar e quantificar o tempo e a efetividade das soluções;

P. 20 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

- e. definir um tempo máximo de resposta às tratativas realizadas pela ANEEL, pois atualmente o consumidor não tem previsibilidade do tempo de resposta;
- f. desenvolver ferramentas para melhor compreensão dos motivos da insatisfação do consumidor, o que demandaria: **i)** revisão dos critérios e forma de pesquisa; **ii)** comunicação por meio dos diferentes canais de comunicação da necessidade da avaliação por parte do consumidor; e **iii)** realização de pesquisa em momento distinto ao da resolução da demanda;
- g. ampliar os canais de realização de pesquisa, utilizando formulários eletrônicos, WhatsApp, SMS, telefone;
- h. realizar avaliações qualitativas junto aos consumidores (individuais ou em grupo) para compreender melhor a satisfação/insatisfação.

97. Na **questão 27**, tentou-se descobrir se haveria formas de atuação de ouvidoria de outras Agências Reguladoras ou outras instituições governamentais nas quais a ANEEL deveria se espelhar para aprimorar seus processos, quais e por quê.

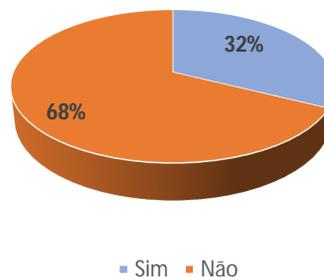
98. Muitas contribuições disseram não saber opinar. Porém, a Ouvidoria da ANATEL foi citada em algumas contribuições, como exemplo de efetividade e de menor prazo de resolução dos problemas, o que melhoraria o índice de satisfação. Também a Ouvidoria Banco Central foi citada como exemplo de resolutividade, rigor e estrita observância dos prazos.

99. Algumas contribuições também elogiaram o modelo adotado pela ANEEL, afirmando que a Agência é referência na regulação no tema da satisfação do consumidor e no modelo de obrigatoriedade de incluir uma ouvidoria no organograma da distribuidora, e que seria a única agência reguladora brasileira que há 23 anos realiza, premia e inclui nas tarifas os efeitos da pesquisa anual de satisfação do consumidor de energia elétrica.

100. A **questão 28**, por sua vez, quis avaliar o processo de fiscalização, perguntando se o modelo de fiscalização responsiva adotado pela ANEEL tem sido efetivo. Para a maioria dos respondentes, 68%, o modelo de fiscalização não tem sido efetivo, conforme pode ser observado no gráfico a seguir.

**Gráfico 8 - o modelo de fiscalização responsiva adotado pela ANEEL tem sido efetivo**

O modelo de fiscalização responsiva adotado pela ANEEL tem sido efetivo?



\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 21 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

101. Quando se questionou de que forma o modelo de fiscalização responsiva adotado pela ANEEL deveria aperfeiçoado, as respostas oscilaram de acordo com o perfil dos respondentes. Se por um lado, consumidores e seus representantes demandam um processo de fiscalização mais frequente, com aplicação de multas tempestivas e de valor significativo, do lado das distribuidoras, as respostas vieram no sentido de que a fiscalização deveria ser mais flexível à sua realidade, e que o regulador deveria estar mais aberto a discutir os dados apresentados pelos agentes regulados.

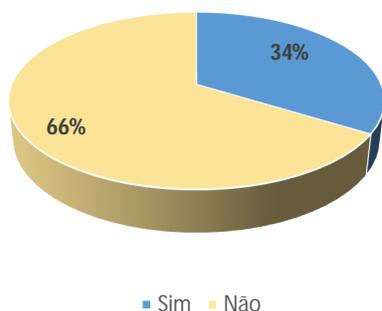
102. A partir das contribuições, pode-se dizer, de maneira geral, que o modelo de fiscalização responsiva é bem-visto. Contudo, há um entendimento de que há espaço para aperfeiçoamentos. A seguir, são apresentadas, de forma compilada, as principais respostas apresentadas para essa questão:

- a. revisão do processo de monitoramento do desempenho das distribuidoras, pois tem ocorrido de forma muito superficial, o que tem permitido uma maquiagem de métricas de desempenho ainda dentro dos termos das resoluções da ANEEL e que não corresponde à realidade dos consumidores;
- b. acompanhamento efetivo da conformidade regulatória, principalmente no cumprimento de prazos e na resposta efetiva e satisfatória ao consumidor. O modelo atual ainda não é um mecanismo que utiliza de fato o comportamento do agente como modulador das respostas do regulador;
- c. revisão da metodologia de aplicação de penalidades financeiras ao final de plano de resultados não cumprido, sendo fundamental que as premissas e o método de cálculo sejam revistos e discutidos com toda a sociedade; e
- d. necessidade de padronização do processo de fiscalização responsiva, igualando os procedimentos executados pela ANEEL e pelas Agências Estaduais, trazendo isonomia nas fiscalizações.

103. A **questão 29**, por seu turno, perguntou se os instrumentos de *enforcement* atuais seriam suficientes para permitir à fiscalização atuar de forma responsiva e tempestiva. Para 66% dos respondentes, os instrumentos atuais de *enforcement* não são suficientes, conforme pode ser observado no gráfico a seguir.

**Gráfico 9 – Adequação dos instrumentos de *enforcement***

Os instrumentos de *enforcement* atuais são suficientes para permitir à fiscalização atuar de forma responsiva e tempestiva?



\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 22 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

104. Em complemento à questão 29, perguntou-se como os instrumentos da fiscalização poderiam ser melhorados. Houve contribuição que afirmou que, para alcançar seus objetivos, a fiscalização deveria ser efetiva, realizada com bastante frequência e de forma aleatória para não criar previsibilidade. Também foi sugerido que apenas as infrações reiteradas deveriam ser punidas com multa sendo que, a partir de um número “X” de violações das normas, deveria haver impacto negativo no processo de revisão tarifária.

105. Outras contribuições sugeriram que a ANEEL ampliasse o diálogo com as distribuidoras, por meio de *workshops*, treinamentos e ações de incentivo à conformidade e de estímulo ao compartilhamento de boas práticas entre distribuidoras.

106. Teve ainda contribuições afirmando que os instrumentos atuais precisam de aprimoramento, destacando a necessidade de padronização do processo responsivo, assim como dos objetivos e métodos de avaliação das ações desenvolvidas e resultados alcançados. Algumas contribuições relatam observar que as agências estaduais apresentam avaliações distintas para situações muito similares, trazendo uma insegurança e até uma falta de isonomia na tratativa com os agentes.

107. Foi sugerido ainda que metodologia de aplicação de penalidades seja revista e discutida com a sociedade, trazendo maior transparência quanto à definição dos quesitos de abrangência, gravidade, danos resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida e os critérios de atenuantes e agravantes, inclusive com a criação de um manual ou divulgação de procedimentos, semelhante ao PRORET e ao PRODIST.

108. Sobre as etapas de monitoramento e análise da fiscalização responsiva, foi abordado que deveria haver requisito essencial para demonstrar os motivos pelo qual o agente chegará em um nível de acompanhamento ou até mesmo de posterior ação fiscalizadora.

109. A **questão 30** perguntou que outros temas poderiam ser abordados visando melhorar a satisfação dos consumidores. As respostas obtidas para essa questão já haviam sido citadas como respostas de perguntas anteriores e não agregaram novos aspectos. Por isso, não serão aqui repetidas.

110. Por fim, foi deixado um espaço aberto para eventuais contribuições acerca de outros temas não abordados ao longo da tomada de subsídio. Alguns contribuintes acabaram utilizando esse espaço para expor suas reclamações para casos concretos. Porém, também foi sugerido a criação pela ANEEL de cartilha dos direitos do consumidor, com exemplos sobre o que é ou não direito e como proceder.

111. Outra contribuição sugeriu que o indicador FER não seria adequado para avaliar a satisfação do consumidor, mas sim para avaliar a qualidade do serviço e que, quando utilizado em conjunto com outros indicadores e ferramentas, como a fiscalização responsiva, punições, compensações, possibilitaria o acompanhamento da distribuidora para proporcionar maior satisfação ao consumidor.

112. Outra contribuição sugeriu que outros indicadores deveriam fazer parte da medição da qualidade do tratamento das reclamações, tais como:

P. 23 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

- a. DER regulado e segmentado por tipo de prazo;
- b. índice de satisfação do consumidor com o tratamento da reclamação, por meio de pesquisas pós serviço, baseado em metodologia padronizada entre as distribuidoras; e
- c. medição da resolutividade por meio do acompanhamento da evolução nos diferentes níveis de atendimento do cliente.

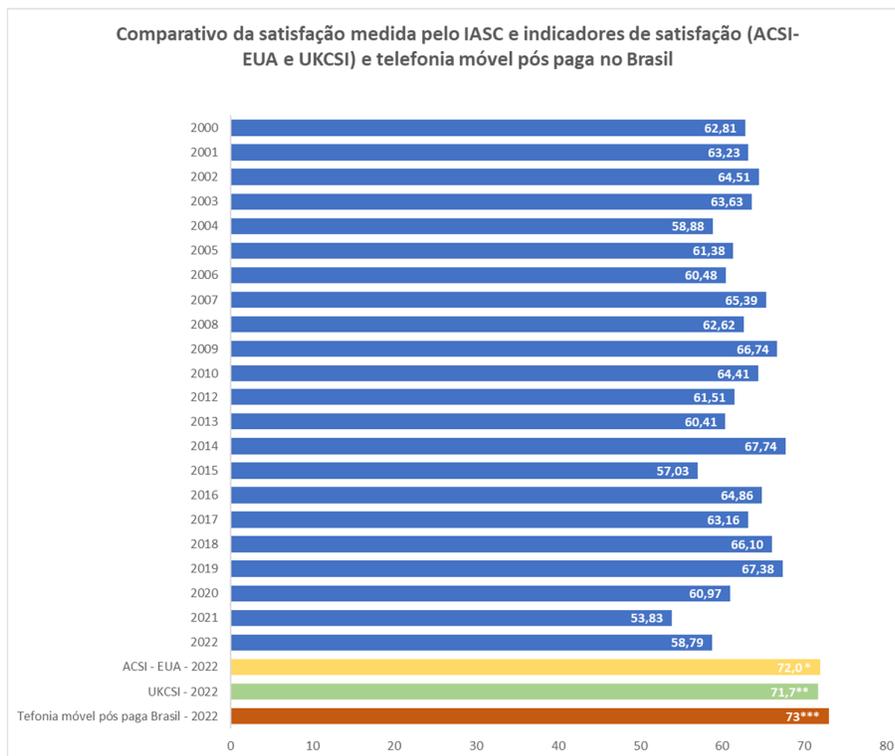
113. A íntegra das contribuições recebidas na Tomada de Subsídios nº 29/2022 está disponível no sítio da ANEEL em <https://antigo.aneel.gov.br/tomadas-de-subsidios>.

### III.2. Da definição do problema regulatório

114. O problema regulatório estudado consiste na baixa satisfação do consumidor dos serviços de distribuição de energia elétrica, observada a partir do indicador IASC, em descompasso com a melhoria de desempenho das distribuidoras no indicador de reclamação FER.

115. Em toda a série histórica de 22 anos do IASC-Brasil concessionárias, em nenhum momento, o indicador alcançou o valor 70, padrão mínimo regulatório estabelecido pela ANEEL, sendo que nos últimos dois anos o IASC está abaixo de 60. Como pode ser observado no Gráfico 10, o melhor desempenho da série ocorreu no ano de 2014, quando a nota do IASC foi 67,74 e o pior, em 2021, quando a nota foi 53,83.

**Gráfico 10 - Comparativo do índice de satisfação do consumidor do setor de energia x indicadores de satisfação (ACSI, UKCSI e telefonia móvel pós-paga - Brasil)**

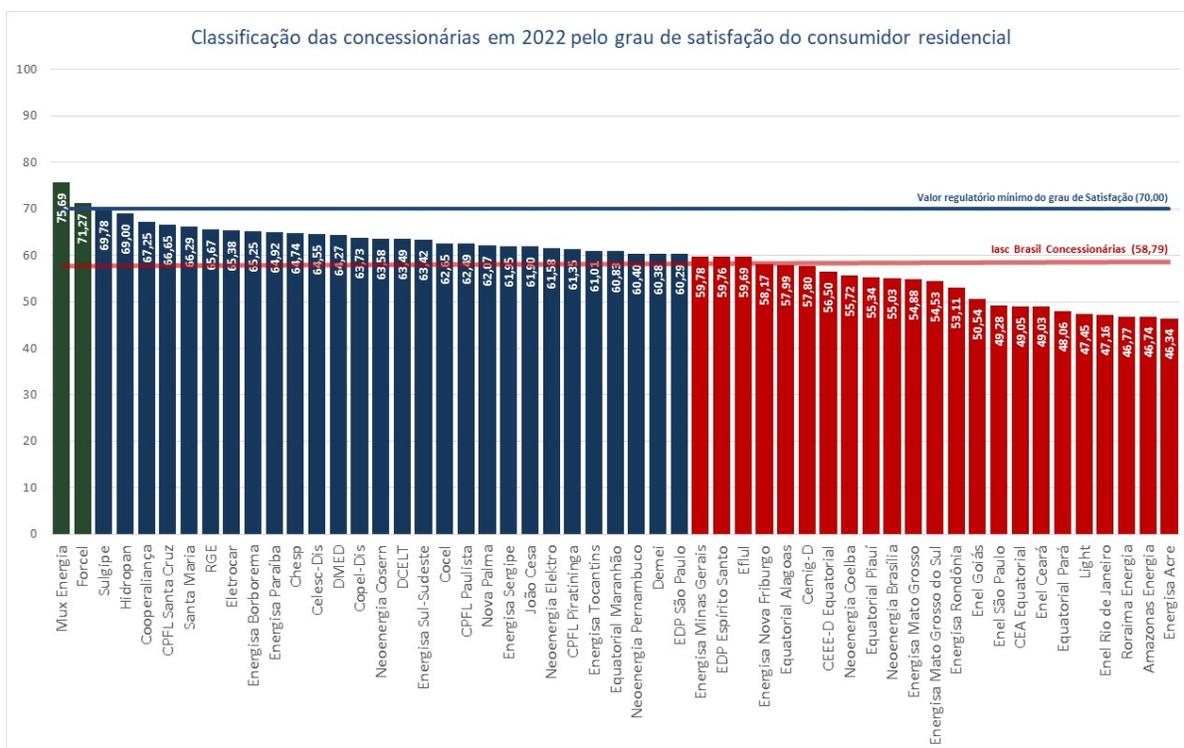


\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 24 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

116. Além disso, como pode ser observado no Gráfico 11, em 2022, apenas 2 concessionárias dos serviços de distribuição de energia, que atendem a 0,02% das unidades consumidoras do Brasil, obtiveram nota igual ou superior a 70 no IASC, e 25% das unidades consumidoras do país são atendidas por distribuidoras com nota abaixo de 50.

**Gráfico 11 - Ranking das concessionárias no IASC (ano de 2022)**



### III.2. Da construção das alternativas regulatórias

117. Embora o problema regulatório estudado seja único - a baixa satisfação do consumidor dos serviços de distribuição de energia -, ele perpassa por múltiplas causas. Assim, para a construção das alternativas regulatórias, além de utilizar-se dos insumos vindos das contribuições recebidas no âmbito da TS nº 029/2022, foi revisitado todo o arcabouço regulatório relacionado a temas transversais à satisfação do consumidor, analisando-se a situação atual e de que modo poderiam ser introduzidas melhorias regulatórias capazes de induzir nas distribuidoras um comportamento voltado à satisfação do consumidor. Assim, avaliou-se:

- a performance histórica das distribuidoras nos indicadores de desempenho vigentes relacionados, direta ou indiretamente, à satisfação do consumidor;
- as alterações regulatórias recentes relacionadas ao tema e seus resultados iniciais;
- se já há alguma previsão de intervenções regulatórias futuras matriculadas na agenda;
- o grau de ingerência da ANEEL sobre alguns temas; e
- nível de dificuldade na implementação da solução.

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 25 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

118. No âmbito da regulação da qualidade técnica, avaliou-se a pertinência de se propor alterações relacionadas à continuidade do fornecimento, dado que, há menos de 2 anos, foram introduzidas mudanças robustas no arcabouço regulatório por meio da REN nº 925/2021. Nesse contexto, concluiu-se que não houve tempo suficiente para se avaliar os resultados dessas mudanças e, por isso, em atendimento ao princípio da estabilidade regulatória, optou-se por manter-se inalterada a regulação relacionada à qualidade técnica até que seja feita uma Avaliação do Resultado Regulatório (ARR) da REN nº 925/2021.

119. No que concerne à qualidade comercial, procedeu-se a uma análise crítica acerca da adequação dos indicadores que hoje são utilizados pela ANEEL como parâmetro para monitorar o desempenho das distribuidoras na relação com seus consumidores. Assim, foram avaliados o IASC<sup>16</sup>, o FER<sup>17</sup> e os indicadores telefônicos INS<sup>18</sup>, IAb<sup>19</sup> e ICO<sup>20</sup>. Essa análise procurou averiguar a efetividade desses indicadores enquanto componentes do mecanismo de incentivo econômico, ou seja, avaliar sua capacidade de incentivar a mudança de comportamento por parte das distribuidoras.

120. Como resultado da análise, conclui-se que o IASC, em que pese sua limitação de apenas avaliar a satisfação dos consumidores da classe residencial, é um indicador robusto, testado e que possui alta confiabilidade, baixa variância e uma boa acurácia. Assim, e tendo em vista que a classe residencial representa cerca de 87% da quantidade de unidades consumidoras do país, o indicador deveria ser mantido no arcabouço regulatório e no mecanismo de incentivo.

121. Já quanto ao FER e aos indicadores telefônicos, foram encontradas algumas fragilidades que levaram ao questionamento acerca da pertinência da manutenção desses indicadores no mecanismo de incentivo econômico. O FER, que hoje detém 10% do peso do fator Xq, é um indicador de difícil auditoria por parte da ANEEL, já que carrega alguma subjetividade na classificação das reclamações pelas distribuidoras e, sendo assim, eventuais não conformidades nessa classificação apenas poderiam ser identificadas a partir da escuta ampla e sistemática das gravações das ligações telefônicas. Os indicadores telefônicos, por sua vez, que somados contam com outros 10% do Xq, além de fragilidades relacionadas à auditoria, acirram o debate acerca da conveniência da utilização de indicadores que refletem a qualidade do atendimento comercial da distribuidora em um único canal, o telefônico, em detrimento dos diversos outros meios de contato disponibilizados, como os canais digitais e mesmo os postos presenciais.

122. Partindo-se agora para a análise da regulação econômica, observa-se a existência de algumas assimetrias no mecanismo de incentivo, entre o tratamento dado às dimensões técnica e comercial da qualidade no fator X. A primeira assimetria diz respeito à distribuição dos pesos entre os indicadores relacionados às duas dimensões (qualidade técnica e qualidade comercial). Enquanto a parte técnica detém 70% do incentivo econômico, concentrado em um único indicador (DEC), a parte comercial detém somente 30% do peso do Fator Xq, pulverizado entre cinco indicadores, conforme Equação 1.

---

<sup>16</sup> Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor

<sup>17</sup> Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras

<sup>18</sup> Índice de Nível de Serviço

<sup>19</sup> Índice de Abandono

<sup>20</sup> Índice de Chamadas Ocupadas

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 26 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

### Equação 1 – Fator Xq

$$Q = 0,70.Q_{DEC} + 0,10.Q_{FER} + 0,10.Q_{IASC} + 0,04.Q_{INS} + 0,03.Q_{IAb} + 0,03.Q_{ICO}$$

123. Outra assimetria de tratamento identificada entre o  $Xq_{técnico}$  e o  $Xq_{comercial}$  diz respeito às curvas de incentivo. Em que pese ter havido a supressão da comparação entre as distribuidoras na parcela referente à qualidade técnica (DEC), na parcela referente à qualidade comercial, a comparação permanece vigente. A comparação, contudo, acaba por tornar o mecanismo de incentivo menos efetivo, pois dificulta a definição de uma estratégia de melhoria dos indicadores por parte das distribuidoras, diante da imprevisibilidade associada, o que, inclusive, motivou a exclusão da comparação na curva do DEC.

124. Por último, outra diferença existente entre o tratamento dado às parcelas técnica e comercial no fator Xq diz respeito à amplitude do incentivo. Enquanto essa amplitude é de  $\pm 2\%$  nos indicadores relacionados à qualidade comercial, na parcela relacionada à qualidade técnica, a amplitude estabelecida varia entre  $-2\%$  e  $+3,5\%$ , dado o efeito da aplicação do multiplicador de reincidência (R). Vale lembrar que, até a publicação da REN nº 925/2021, a amplitude das duas parcelas (técnica e comercial) eram iguais.

125. Quanto ao aspecto preço da energia, a margem de atuação da ANEEL é limitada, haja vista que uma parte significativa das tarifas, mais de 60%, é representada por encargos, tributos e geração de energia, parcelas sobre as quais a ANEEL não possui ingerência ou possui atuação restrita, cabendo apenas cumprir o que é definido em lei. Nesse sentido, *a priori*, ações não regulatórias, como campanhas de comunicação para explicar ao consumidor a formação do preço da energia, seriam uma das alternativas possíveis para reduzir a insatisfação com relação a esse quesito.

126. Já quanto ao tópico relacionado ao grau de confiança do regulador, este não apareceu como algo preocupante nas contribuições recebidas na TS nº 029/2021, sendo, na verdade, consequência do cumprimento da função regulatória.

127. Diante desse diagnóstico, considerando que as atividades de mediação passam por constantes aperfeiçoamentos extra regulatórios e dado que estão matriculadas na agenda regulatória estudos sobre aspectos relacionados ao processo de fiscalização responsiva, optou-se por construir alternativas com foco na melhoria do mecanismo de incentivo econômico, de forma a induzir nas distribuidoras um comportamento voltado à busca da satisfação do consumidor dos serviços de distribuição de energia elétrica. Desse modo, as alternativas regulatórias propostas, cuja construção está centrada em diferentes gradações de alteração no mecanismo de incentivo fator Xq, são as seguintes:

P. 27 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

**Quadro 1 – Alternativas regulatórias**

Alternativa 0	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3	Alternativa 4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter o <i>status quo</i> da equação do fator <math>X_q</math>;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter os indicadores que compõem o fator <math>X_q</math>;</li> <li>Manter a distribuição dos pesos entre as dimensões técnica e comercial do incentivo econômico <math>X_q</math>; e</li> <li>Excluir o critério de comparação entre as distribuidoras da curva de incentivo do <math>X_{q\text{comercial}}</math>;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alterar os indicadores que compõem o <math>X_{q\text{comercial}}</math>;</li> <li>Manter a distribuição dos pesos entre as dimensões técnica e comercial do incentivo econômico <math>X_q</math>; e</li> <li>Excluir o critério de comparação entre as distribuidoras da curva de incentivo do <math>X_{q\text{comercial}}</math>;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alterar os indicadores que compõem o <math>X_{q\text{comercial}}</math>;</li> <li>Manter a distribuição dos pesos entre as dimensões técnica e comercial do incentivo econômico <math>X_q</math>;</li> <li>Incluir uma nova dimensão ao fator <math>X</math>, criando uma componente de satisfação (<math>X_s</math>); e</li> <li>Excluir o critério de comparação entre as distribuidoras da curva de incentivo do <math>X_{q\text{comercial}}</math>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alterar os indicadores que compõem o <math>X_{q\text{comercial}}</math>;</li> <li>Alterar a distribuição pesos entre as dimensões técnica e comercial do incentivo econômico <math>X_q</math>;</li> <li>Incluir uma nova dimensão ao fator <math>X</math>, criando uma componente de satisfação (<math>X_s</math>); e</li> <li>Excluir o critério de comparação entre as distribuidoras da curva de incentivo do <math>X_{q\text{comercial}}</math>;</li> </ul>

### III.3. Da comparação e escolha da alternativa regulatória

128. Para a comparação das alternativas regulatórias, utilizou-se um misto de duas metodologias, sendo que parte do processo de escolha das alternativas foi baseado na metodologia de análise multicritério AHP - *Analytic Hierarchy Process*<sup>21</sup> e a outra parte da decisão baseou-se na análise qualitativa de potenciais benefícios e riscos envolvidos na intervenção.

129. O método de análise multicritério AHP foi utilizado para avaliar o grau de relevância dos indicadores utilizados como *proxy* para medir a satisfação do consumidor de energia elétrica no mecanismo de incentivo fator  $X_q$ . Por sua vez, a parte final da decisão foi embasada em uma análise qualitativa dos benefícios e riscos envolvidos na exclusão da curva de incentivo do  $X_{q\text{comercial}}$ , do critério de comparação entre as distribuidoras.

130. Para a aplicação do método AHP, o problema foi hierarquizado em um único nível, tendo sido definidos como critérios os indicadores que atualmente compõem o fator  $X_q$ , além de outros que poderiam ser utilizados com o fim de refletir a satisfação do consumidor (um indicador de solução de

<sup>21</sup> Saaty, Thomas L. Decision making with the analytic hierarchy process. Int. J. Services Sciences, Vol. 1, No. 1, 2008.

P. 28 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

demandas SGO-ANEEL, o *ranking* das ouvidorias e o consumidor.gov). A premissa básica foi a de que os indicadores escolhidos deveriam ser capazes de refletir o nível de satisfação do consumidor dos serviços de distribuição, atendendo aos seguintes princípios:

- **Confiabilidade** – indicador não facilmente manipulável pela distribuidora;
- **Sensibilidade** – alto nível de resposta pela distribuidora;
- **Acurácia** – reflita a satisfação do consumidor;
- **Facilidade de implementação** – não enfrente grandes barreiras regulatórias ou exógenas à sua implementação.

131. Definidas as premissas a serem atendidas, partiu-se então para o processo de priorização, que foi feito, em duas etapas, por servidores representantes da STD, SMA, STR e SFT, superintendências afetas ao tema da satisfação do consumidor.

132. Como resultado da primeira rodada, o FER e os indicadores telefônicos, que atualmente fazem parte do incentivo, além de “solução de demandas SGO-ANEEL” e o “*ranking* das ouvidorias”, que foram introduzidos na análise como teste, foram avaliados como sendo de baixa relevância.

133. Partiu-se então para a segunda rodada de aplicação do método AHP, na qual foram excluídos da priorização os indicadores que apresentaram baixa relevância na primeira rodada (FER, *ranking* ouvidoria, indicadores telefônicos o índice de soluções no SGO-ANEEL), e incluídos novos indicadores relacionados aos serviços comerciais (índice de cumprimento dos prazos dos serviços; passivo de atendimento de novos pedidos conexão; e índice de refaturamento).

134. Vale ressaltar que os indicadores comerciais incluídos na proposta já estão vigentes e acompanhados pela ANEEL por meio dos planos de resultados conduzidos pela SFT, a exemplo do PSFP – Percentual de serviços executados fora do prazo (ou no prazo) e do PLA – Percentual de ligações com obra atrasadas, sendo que, para sua formação, são utilizados os dados do Sistema de Informações Gerenciais – INDGER, concatenados com os dados de qualidade comercial regulamentados no Módulo 8 do PRODIST.

135. Como resultado dessa segunda rodada do método AHP, conclui-se que passariam a compor o incentivo econômico do fator  $X_q$ , como variáveis na equação, os seguintes indicadores: DEC, IASC, cumprimento de prazos comerciais e passivo de solicitações de conexão.

136. Logo, a alternativa regulatória a ser escolhida deverá propor a alteração dos indicadores que compõem o incentivo econômico  $X_q$ , já que dois dos indicadores que hoje fazem parte do incentivo econômico (FER e telefônicos) receberam peso muito baixo na priorização. Além disso, a priorização indicou que o DEC e o IASC devem ser mantidos no incentivo, sendo que o primeiro permanece com relevância superior aos demais. O IASC, no novo incentivo, deve ganhar maior relevância em relação à regra atual, porém em nível inferior ao indicador de qualidade técnica DEC.

137. Por fim, para responder ao último aspecto envolvido na escolha da alternativa regulatória, foi feita uma análise qualitativa dos benefícios e riscos envolvidos na decisão de se excluir o critério de comparação entre as distribuidoras da curva de incentivo do  $X_{q\text{comercial}}$ .

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 29 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

138. Da análise qualitativa dos benefícios e riscos envolvidos na exclusão da comparação entre distribuidoras na curva de incentivo, observa-se que os benefícios de se fazer essa intervenção regulatória superam os riscos, e sua implementação conduz ao alcance do objetivo pretendido, que é aumentar a satisfação do consumidor a partir da criação de incentivo econômico adequado. Além disso, a atuação converge com uma prática implementada na ANEEL que é a de pautar sua atuação na construção de um arcabouço regulatório mais simples e de fácil aplicação e compreensão.

139. Portanto, a aplicação do método de análise multicritério AHP, conjugado com a análise qualitativa de benefício-risco, conduziu à escolha da alternativa 3, cujo conteúdo está apresentado a seguir:

### **Alternativa 3**

- alterar os indicadores que compõem o  $Xq_{\text{comercial}}$ ;
- manter a distribuição dos pesos entre as dimensões técnica e comercial do incentivo econômico  $Xq$ ;
- incluir uma nova dimensão ao fator  $X$ , criando uma componente de satisfação ( $Xs$ ); e
- excluir o critério de comparação entre as distribuidoras da curva de incentivo do  $Xq_{\text{comercial}}$ .

140. Caso a escolha da alternativa 3 se concretize, o fator  $X$  ganhará uma nova estrutura, representada na equação a seguir. Além da mudança na composição dos indicadores que formam o  $Xq$ , será incluída uma nova dimensão “ $S$ ”, que será representada pelo IASC.

### **Equação 2 – Nova equação do fator $X$ proposta**

$$\mathbf{Fator\ } X = Pd + Q + S + T$$

**Onde:**

$Pd$ : Ganhos de produtividade da atividade de distribuição;

$Q$ : Qualidade técnica (DEC) e Qualidade Comercial (cumprimento de prazos comerciais e solicitações de conexão);

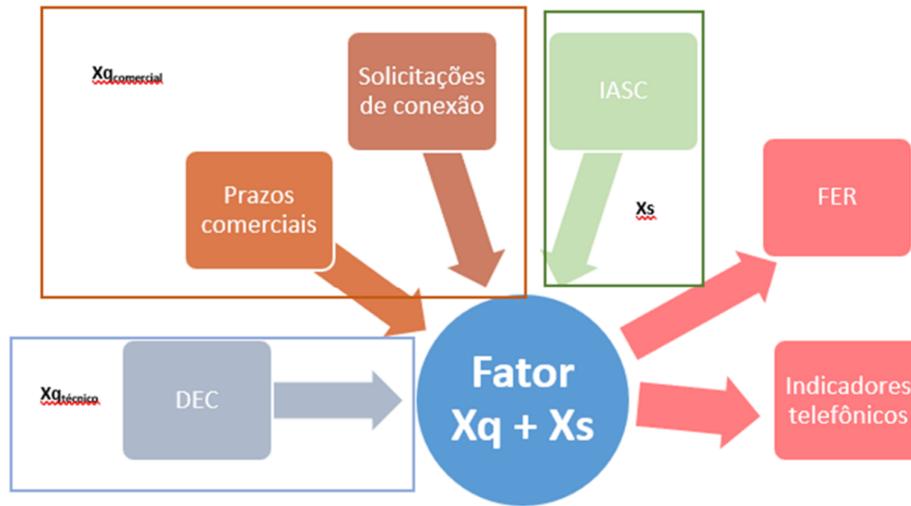
$S$ : Satisfação do consumidor; e

$T$ : Trajetória de custos operacionais.

141. A Figura 1 ilustra a nova estrutura proposta para o  $Xq$  e  $Xs$ .

P. 30 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

**Figura 1 – Modificações propostas no fator X (Xq e Xs)**



Fonte: autoria própria

142. Por fim, vale ressaltar que, tendo em vista que os resultados obtidos pela metodologia AHP indicaram a preponderância do DEC em relação aos demais indicadores, e com vistas a se preservar a estabilidade regulatória, dadas as recentes alterações no  $Xq_{\text{técnico}}$ , propõe-se que o peso do DEC seja mantido em 0,70 do  $Xq$ , ao menos até a conclusão das Avaliações de Resultados Regulatórios (ARR) da REN nº 925/2021, cujo conteúdo foi absorvido pelas REN nº 956/2021 e 1.003/2022, previstas para o ano de 2024. Com isso, a soma dos pesos dos indicadores comerciais seguiria totalizando 0,30 do  $Xq$ .

143. Embora, com a alternativa 3, mantenha-se a assimetria entre as dimensões técnica e comercial da qualidade no Fator X, os indicadores comerciais ganhariam relevância na nova proposta, visto que os 30% de peso agora seriam distribuídos entre apenas 2 indicadores, em vez de 5. Já o IASC também ganharia bastante relevância na proposta, compondo uma nova dimensão do fator X ( $Xs$ ).

144. A íntegra da aplicação da metodologia de escolha da alternativa regulatória está disponível no Relatório de Impacto Regulatório nº 002/2023.

#### **III.4. Utilização da autocomposição como método alternativo de solução de conflitos entre consumidores e empresas**

145. Em que pese, pela metodologia aplicada, o índice de solução de demandas na plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) não ter entrado no rol de indicadores propostos nessa AIR para compor o incentivo econômico, entende-se que esse indicador terá cada vez mais relevância nas relações sociais (sejam pessoais ou contratuais) e, por isso, ganhará cada vez mais destaque no arcabouço regulatório.

146. Observa-se, na atualidade, que a solução de conflitos tem se direcionado para a busca de soluções alternativas, como os modelos de autocomposição, podendo-se citar entre eles a plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br). Tais métodos têm por característica elementar a composição dos interesses

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 31 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

entre as partes envolvidas, evitando a escalada de eventuais conflitos para a esfera judicial.

147. A própria OCDE<sup>22</sup> é entusiasta e incentivadora desse tipo de resolução de demandas, por entender que o acesso à justiça é diferente de acesso ao judiciário, sendo que o primeiro consiste em se disponibilizar às pessoas as formas mais adequadas e eficazes para resguardar os seus direitos e interesses, e isso por ser feito por múltiplas portas (*multi-door courthouse*).

148. A ANEEL compartilha desse entendimento e aposta que a autocomposição representa uma mudança de paradigma, que substituirá a lógica beligerante do conflito por uma cultura do entendimento, do ajuste e da composição.

149. No caso dos serviços de distribuição, a autocomposição por meio da plataforma **consumidor.gov.br** pode ser vantajosa do ponto de vista da resolutividade, tanto para a distribuidora quanto para o consumidor, pois consiste na forma mais célere e econômica de colocar termo aos conflitos, já que nem é preciso aqui lembrar o quanto pode demorar a tramitação de uma ação no judiciário, em suas diferentes instâncias e possibilidades recursais. Além disso, o acolhimento e a solução da demanda diretamente pela distribuidora, mais do que resolver a questão pontual, reforça a confiança do consumidor na empresa, o que é motivo inegável de aumento da satisfação, e como tal deve ser regulatoriamente incentivado.

150. Por isso, ainda que o indicador de solução de demandas na plataforma **consumidor.gov.br** não tenha entrado no rol de indicadores que comporão o fator X, ele pode ganhar mais destaque no arcabouço regulatório, podendo ser usado, por exemplo, como parâmetro para compor o processo de fiscalização, já que o nível de resolutividade das demandas foi apontado como um fator relevante de impacto na satisfação do consumidor, percepção essa que é corroborada por meio dos relatos colhidos pela SMA nas rotinas diárias da Ouvidoria Setorial, em que se observa a percepção de baixa efetividade das distribuidoras para resolver as demandas dos consumidores.

151. Naturalmente não existe solução mágica para reverter esse quadro, mas a utilização ativa do índice de solução de demandas na plataforma **consumidor.gov.br** como parâmetro para fiscalização pode vir a tornar-se um potencial estímulo à melhoria dos procedimentos das distribuidoras no tratamento das reclamações dos consumidores.

152. Por fim, mas não menos relevante, é preciso considerar que a ANEEL faz parte, no âmbito da Administração Pública, de um contexto que integra várias instituições, órgãos, comitês e sistemas que, no desempenho regular das suas competências, apresentam pontos de contato finalísticos (Procons, Defensorias e Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, por exemplo). Nesse sentido, prestigiar o protagonismo da solução de demandas via **consumidor.gov** seria, inegavelmente, uma forma de a ANEEL se colocar numa posição proativa e de vanguarda nesse contexto de interseção perante as demais instituições, demonstrando o firme compromisso da Agência com a satisfação do consumidor.

---

<sup>22</sup> Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico

\* A Nota Técnica é um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as decisões da Agência.

P. 32 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

#### IV - DO FUNDAMENTO LEGAL

153. A presente Nota Técnica está fundamentada nos seguintes normativos:

- a) Lei nº 8.981/1995;
- b) Lei 9.427/1996
- c) Decreto nº 2.335/1997;
- d) Decreto nº 11.034/2022;
- e) Resoluções Normativa nº 1.000/2021;
- f) Submódulo 2.5 e 2.5-A dos Procedimentos de Regulação Tarifária – PRORET; e
- g) Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica – PRODIST.

#### V - DA CONCLUSÃO

154. O Relatório de Análise de Impacto Regulatório (AIR), anexo a esta Nota Técnica, sugere que a intervenção regulatória escolhida seja a proposta na **“Alternativa 3”**, que consiste na remodelagem do incentivo econômico, mantendo o peso e o indicador da dimensão técnica, porém alterando os indicadores que compõem sua dimensão comercial (Xq). Além disso, essa alternativa propõe a inclusão no incentivo de uma nova dimensão “satisfação do consumidor” ao fator X (Xs), representada pelo IASC, que ganharia maior relevância. Essa alternativa propõe ainda a exclusão do critério de comparação entre as distribuidoras nas curvas de incentivo.

155. A inclusão da dimensão “satisfação do consumidor” no fator X visa oferecer maior protagonismo ao consumidor, aumentando a relevância de seu papel na avaliação da qualidade do serviço prestado pelas distribuidoras.

156. Todas essas mudanças visam tornar o incentivo econômico mais efetivo, facilitando o processo de tomada de decisão da distribuidora acerca de projetos de melhoria operacional e alocação de recursos financeiros que possam levar ao aumento da qualidade do serviço e da satisfação de seus consumidores.

#### VI - DA RECOMENDAÇÃO

157. Recomenda-se a instauração de Consulta Pública para colher contribuições ao Relatório de Análise de Impacto Regulatório nº 002/2023, na modalidade intercâmbio documental, com prazo de contribuição de 45 dias, com vistas a obter subsídios para aprimoramentos na regulamentação voltados a aumentar a satisfação do consumidor.

*(Assinado digitalmente)*  
CLÉLIA FABIANA BUENO GUEDES  
Analista Administrativo

*(Assinado digitalmente)*  
MARCOS VENICIUS LEITE VASCONCELOS  
Especialista em Regulação

P. 33 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

DANIEL VIEIRA  
Especialista em Regulação

*(Assinado digitalmente)*  
MAXWELL MARQUES DE OLIVEIRA  
Especialista em Regulação

*(Assinado digitalmente)*  
VICTOR QUEIROZ OLIVEIRA  
Especialista em Regulação

MAXWELL SARMENTO DE CARVALHO  
Especialista em Regulação

*(Assinado digitalmente)*  
DANIEL JOSÉ JUSTI BEGO  
Especialista em Regulação

*(Assinado digitalmente)*  
RENATO EDUARDO FARIAS DE SOUSA  
Especialista em Regulação

*(Assinado digitalmente)*  
EDUARDO ESPÍNDOLA E ARANTES  
Especialista em Regulação

*(Assinado digitalmente)*  
LEONARDO FINAMORE IVO  
Especialista em Regulação

*(Assinado digitalmente)*  
SERGIO DAMASCENO DE CASTRO  
Especialista em Regulação

*(Assinado digitalmente)*  
PEDRO MELLO LOMBARDI  
Gerente de Regulação do Serviço de Distribuição

*(Assinado digitalmente)*  
JAQUELINE GODOY  
Gerente de Fiscalização dos Serviços Técnicos

*(Assinado digitalmente)*  
GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES  
Superintendente Adjunto de Mediação  
Administrativa e das Relações de Consumo

**De acordo:**

*(Assinado digitalmente)*  
CARLOS ALBERTO CALIXTO MATTAR  
Superintendente de Regulação dos Serviços de Transmissão e Distribuição de Energia Elétrica

*(Assinado digitalmente)*  
CAMILA FIGUEIREDO BOMFIM LOPES  
Superintendente de Regulação Econômica do Mercado e Estímulo à Competição

P. 34 da Nota Técnica nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL, de 28/11/2023.

*(Assinado digitalmente)*

ANDRÉ RUELLI

Superintendente de Mediação Administrativa e das Relações de Consumo

*(Assinado digitalmente)*

GIÁCOMO FRANCISCO BASSI ALMEIDA

Superintendência de Fiscalização Técnica dos Serviços de Energia Elétrica