

Práticas regulatórias associadas ao desenvolvimento nacional e à qualidade de vida da população.

Comissão de Infraestrutura do Senado Federal

Romeu Donizete Rufino
Diretor Geral da ANEEL

Brasília
14/05/2014

- ◆ Papel da ANEEL como ente regulador
- ◆ Práticas de Regulação (desenvolvimento e qualidade de vida)
- ◆ Perspectivas

Estrutura Institucional do Setor Elétrico

Políticas



Regulação e Fiscalização

ANEEL

AGÊNCIAS ESTADUAIS

ANP/ANATEL

CONSELHOS DE CONSUMIDORES

SENACON/MP/Entidades de Defesa dos Consumidores

SDE /SEAE/CADE

SNRH, MMA, ANA e CONAMA

Mercado

CCEE

G

T

D

C

ONS

Agentes Institucionais

EPE

Eletrobrás

Concessionárias

CMSE/MME

BNDES/ outros bancos e FI

Competências da ANEEL

REGULAÇÃO

- ✓ Onde necessária – sob previsão legal
- ✓ Garantir tarifas justas
- ✓ Estimular a competição em condições leais
- ✓ Assegurar a universalidade dos serviços

FISCALIZAÇÃO

- ✓ Orientar e prevenir
- ✓ Zelar pela qualidade do serviço
- ✓ Exigir os investimentos necessários

MEDIAÇÃO

- ✓ Arbitrar conflitos de interesses

LEILÕES de energia; novos empreendimentos; e autorizações

- ✓ Delegação do Poder Concedente (MME)

NOSSA MISSÃO É...

Proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade.

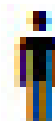


Práticas de Regulação

















- **Processo Decisório:**
 - ✓ Decisão – Diretoria em regime colegiado;
 - ✓ Reuniões públicas da Diretoria (web);
 - ✓ Diretor Relator (sorteio) - Embasamento Técnico e Jurídico (fatos e direito);
 - ✓ Ampla Defesa – recurso com ou sem efeito suspensivo.
- **Regulamento próprio com base na Lei nº 9.784/99**
 - ✓ Clareza, transparência e publicidade dos atos;
 - ✓ Direitos e deveres dos interessados.
- **Código de Ética**
 - ✓ Consolidação, aprovação e implantação (Comissão de Ética).

Regulação voltada ao Consumidor

Agenda Regulatória 2014/2015



Indica audiências ou consultas públicas

ITEM	ATIVIDADE	UOrg	2014		2015		STATUS
			1º Sem.	2º Sem.	1º Sem.	2º Sem.	
01	Reavaliar o processo de cálculo da RAP – Receita Anual Permitida máxima dos novos empreendimentos de transmissão de energia elétrica.	SCT					O tema será estudado e discutido com a sociedade no âmbito da Atividade 45.
02	Aprimorar o processo de Análise de Projeto Básico dos novos empreendimentos de transmissão de energia elétrica.	SCT					O tema será estudado e discutido com a sociedade no âmbito da Atividade 60.
03	Aprimorar a metodologia de cálculo e de aporte de garantias financeiras para a liquidação do mercado de curto prazo na CCEE (2ª e 3ª Fases).	SEM	 	 			
04	Revisar a forma de apuração e o preço da penalidade por insuficiência de lastro para venda de energia elétrica (AP 123/10).	SEM	 				
05	Regulamentar a contratação de lastro de potência pelas concessionárias de distribuição para atendimento de 100% de seu mercado e aprimoramento do cálculo da penalidade de potência.	SEM	 				
06	Propor normativo de monitoramento de agentes pela CCEE.	SEM			 		
07	Estabelecer nova metodologia para elaboração e atualização da Função do Custo do Déficit de energia elétrica.	SEM			 		
08	Propor apuração e liquidação centralizadas, pela CCEE, de toda a contratação proveniente de leilões do mercado regulado.	SEM			 		
09	Propor alteração nos prazos para contabilização e liquidação das operações do mercado de curto prazo.	SEM				 	

132 Audiências em 2013

55 Audiências previstas para 2014/2015

Práticas de Regulação para o cidadão

- **Resolução nº 414/2010 – Direitos e deveres dos consumidores: atendimento presencial, telefônico, ressarcimento de danos e indicadores dos serviços comerciais**
- **Resolução nº 451/2011 – Conselho de Consumidores;**
- **Resolução nº 470/2011 – Regulamentação das Ouvidorias;**
- **Resolução nº 540/2013 – Análise de Impacto Regulatório (AIR).**

Atendimento Presencial



REN 414/2010

- atendimento presencial em todos os municípios;
- tempo de espera até 45 minutos;
- atendimento prioritário para:
 - Idosos;
 - Gestantes;
 - Lactantes;
 - pessoas com crianças de colo.

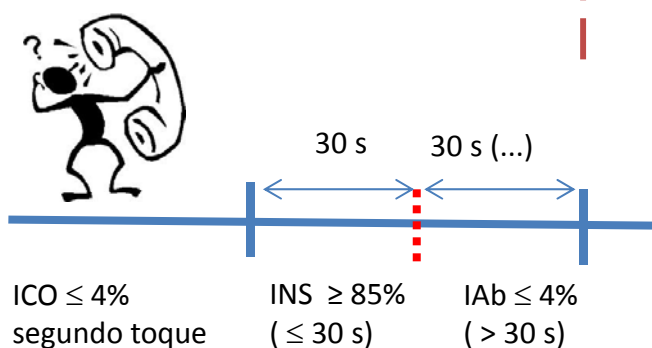
Atendimento Telefônico

**DECRETO 6.523/2008 /
Portaria MJ 2014/2008**

- gratuito, 24 horas
- contato com atendente
100% até 60 s

REN 414/2010 (REN 057/2004)

- ✓ gratuito, 24 horas
- ✓ atendimento até segundo toque
- ✓ contato com atendente
85% até 30 s (**INS**)
15% até 60 s
- ✓ chamadas ocupadas (**ICO**): $\leq 4\%$
- ✓ índice de abandono (**IAb**): $\leq 4\%$



Penalidades em caso de
descumprimento dos
indicadores

Ressarcimento de Danos Elétricos



Indicadores de Qualidade Comercial

REN 414/2010

- **Prazos de Serviços Comerciais padronizados nacionalmente (ex. ligação, religação, aferição, solução de reclamações, etc);**
- **Crédito Automático ao consumidor na fatura de energia em caso de descumprimento dos prazos;**
- **Estabelecimento de limites e trajetória de redução para a quantidade de reclamações procedentes (indicador FER – AP 045/2013);**
- **Penalidades para a distribuidora em caso de inobservância dos limites**

IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor

“Avaliar, a partir da percepção do consumidor, o grau de satisfação com os serviços prestados pelas concessionárias distribuidoras de energia elétrica.”

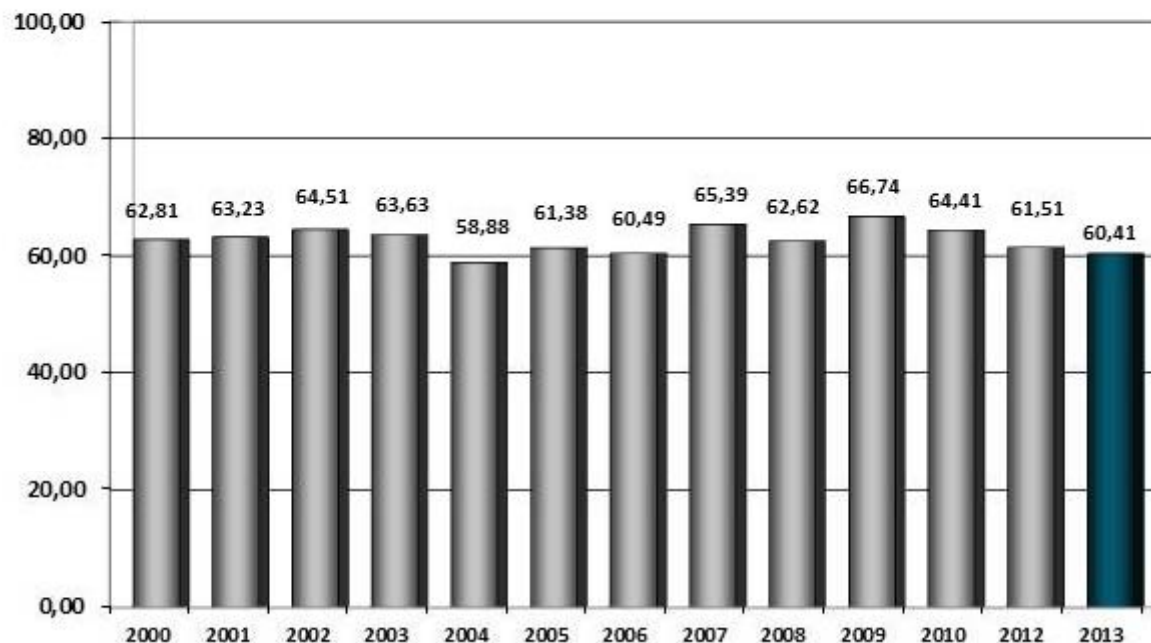


Pesquisa Nacional:

- 63 concessionárias
- 475 Municípios
- 19.470 entrevistas

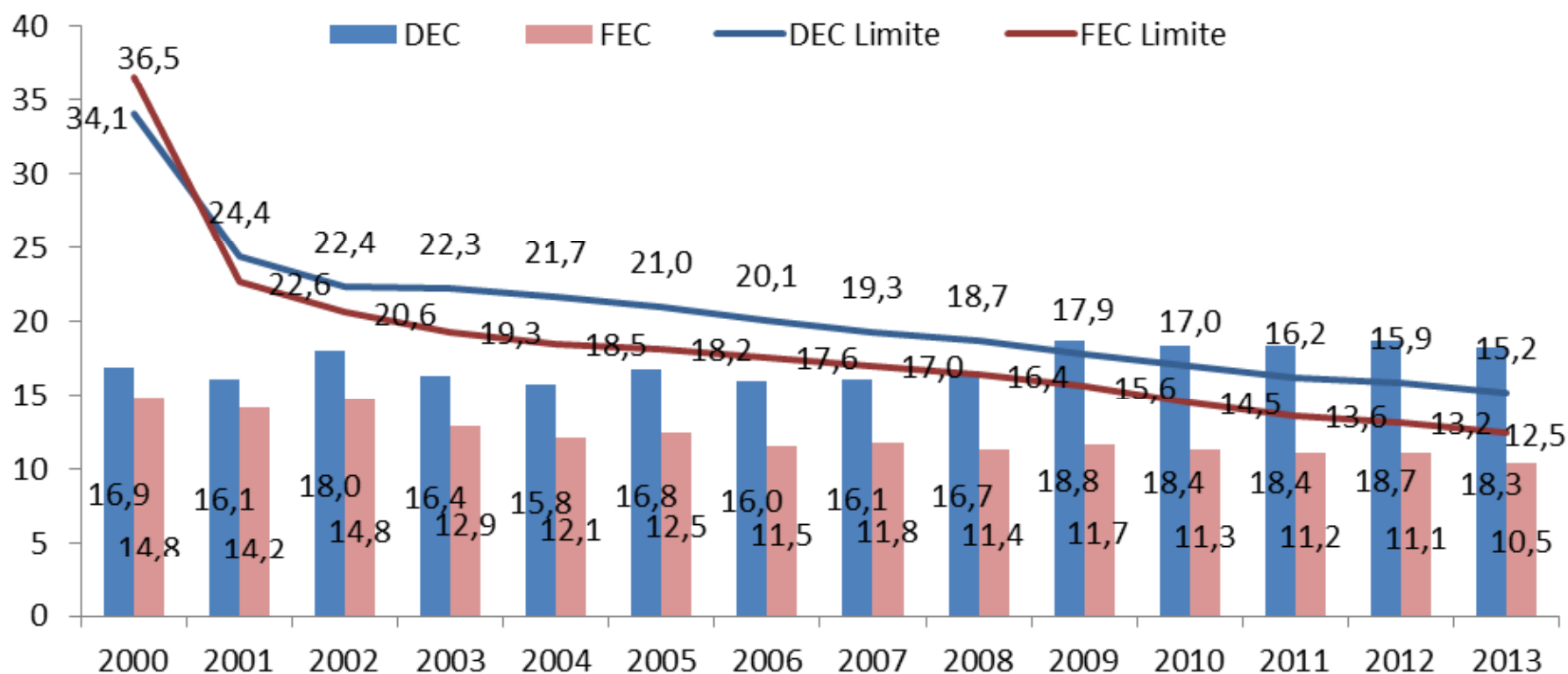


IASC Brasil



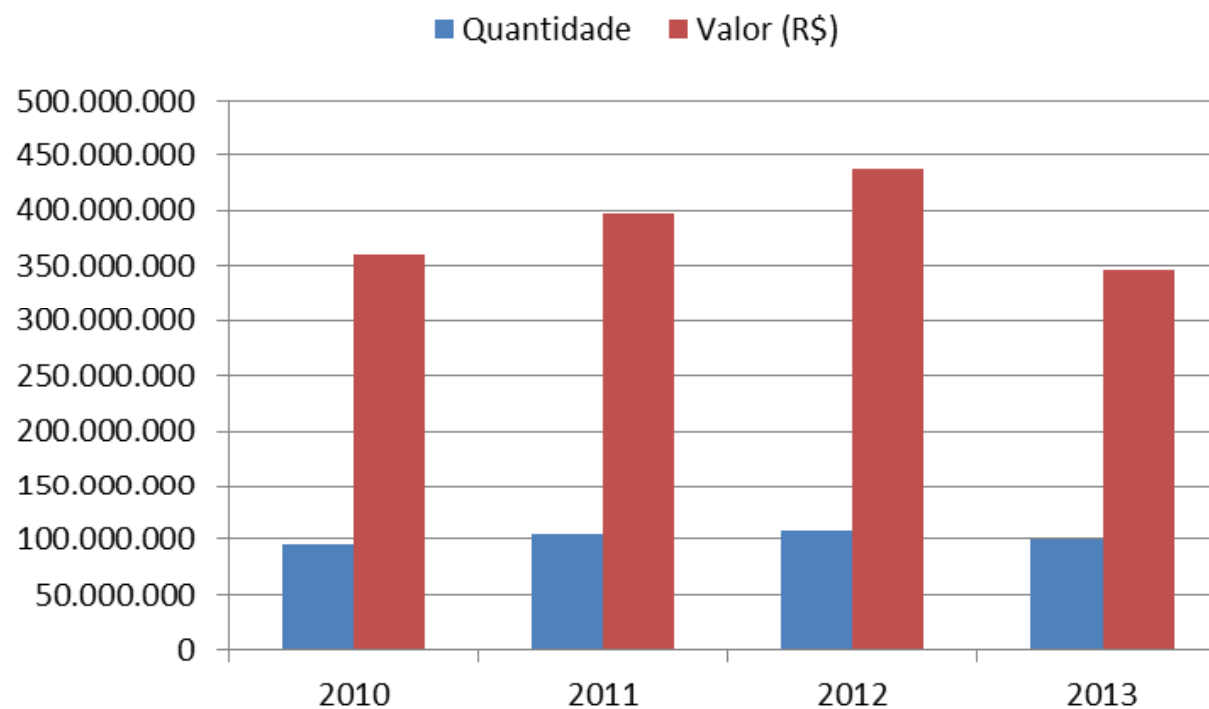
Indicadores de continuidade dos serviços de energia elétrica

DEC e FEC Brasil anual



Indicadores de Qualidade Técnica

Compensações por violação dos limites de continuidade*



Análise do Impacto Regulatório (AIR)

Processo **sistemático** de avaliação da **necessidade** e das **consequências** de uma possível nova regulação.

Obrigatória antes da expedição de Resoluções Normativas (Desde 8/8/2013)

Desejável para outros atos que impactem direitos e deveres

Deve ser submetida à audiência pública, junto com o normativo em discussão.

Práticas de transparência e participação

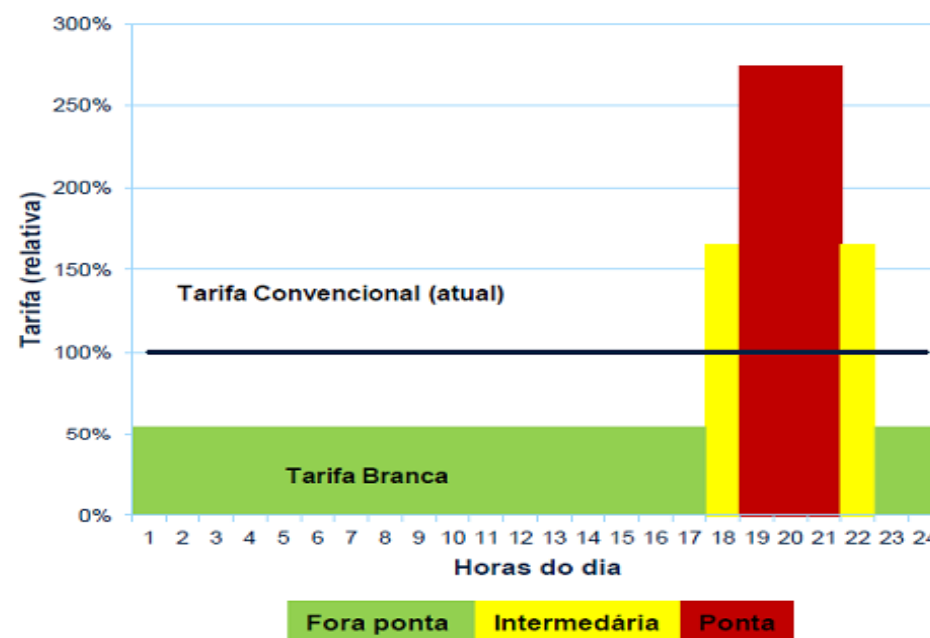
Avaliação TCU (2011) Relatório sobre Governança Regulatória

“Em relação à transparência, os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) constituem uma boa prática e devem ser utilizados como parâmetro pelas outras agências.”

Perspectivas

Tarifa Branca

- ✓ **Implantação da Tarifa Branca (nos próximos 2/3 anos)**
 - Diferentes valores de tarifa ao longo do dia
 - Incentivo à redução do consumo nos horários de pico do sistema
 - Falta o INMETRO homologar os medidores



Exemplo de relatividade entre postos da Tarifa Branca

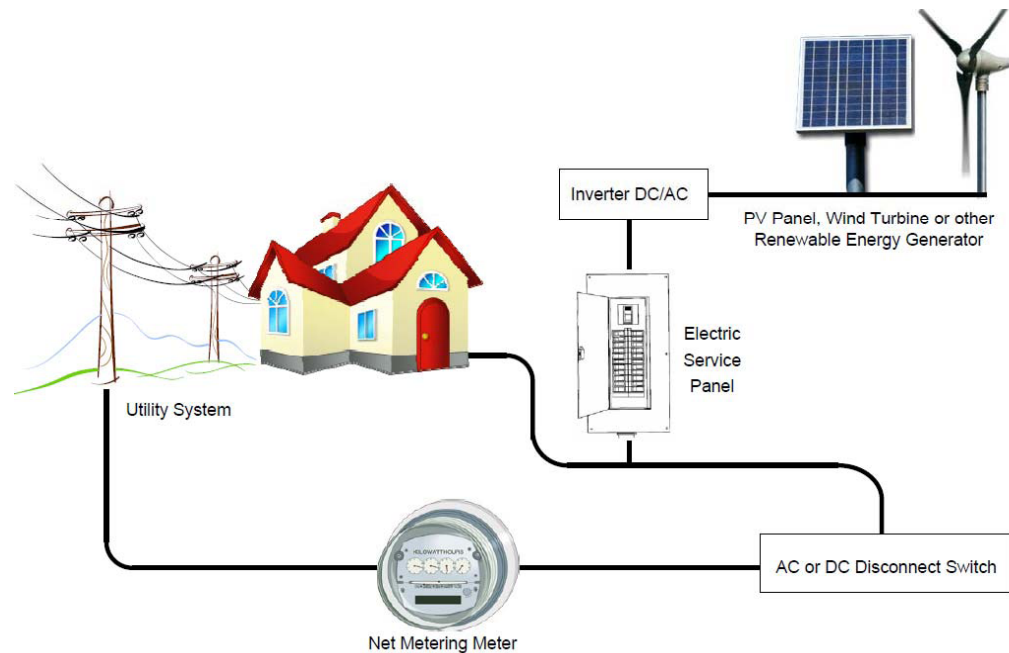
Pré-pagamento

- ✓ **Implantação do pré-pagamento (nos próximos 2/3 anos)**
 - Ajuda o consumidor a gerenciar o consumo
 - Reduz a inadimplência
 - Também falta o INMETRO homologar os medidores



Geração Distribuída

- ✓ **Disseminação da geração distribuída (nos próximos 1/2 anos)**
 - Consumidor gerando a sua própria energia
 - Geração com base em fontes renováveis (principalmente eólica e solar)
 - Uso do excedente de geração para reduzir a fatura
 - A cobrança de ICMS tornou-se um desestímulo em vários casos



Desafios da Regulação

- **Autonomia administrativa e orçamentária;**
- **Adequação do quadro de pessoal da ANEEL;**
- **Clareza dos papéis institucionais do setor elétrico;**
- **Aprimoramento da fiscalização;**
- **Utilização de ferramentas computacionais de análise, cálculo estatístico e geoprocessamento (georeferenciamento das reclamações).**

Obrigado!

SGAN – Quadra 603 – Módulos “I” e “J”

Brasília – DF – 70830-030

TEL. 55 (61) 2192 8600

Ouvidoria: 167

www.aneel.gov.br