



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

# AUDIÊNCIA PÚBLICA

## Prestação de serviços pela ENEL-GO

**Senado Federal**  
**Comissão de Serviços de Infraestrutura**  
**Requerimento nº 79, de 2019**

**ANDRÉ PEPITONE DA NÓBREGA**  
Diretor – Geral

*Brasília, 04 de março de 2020*

## APP ANEEL CONSUMIDOR



Dentro do app ANEEL Consumidor, está disponível o módulo "Entenda Sua Conta". Ainda em fase experimental, trata-se de uma iniciativa com fins educacionais, que oferece ao cidadão a oportunidade de visualizar e compreender como é composta a fatura de energia elétrica.



Falta de luz



Problemas com a conta



Ligaçao nova/ religação



Equipamento queimado



Denúncia



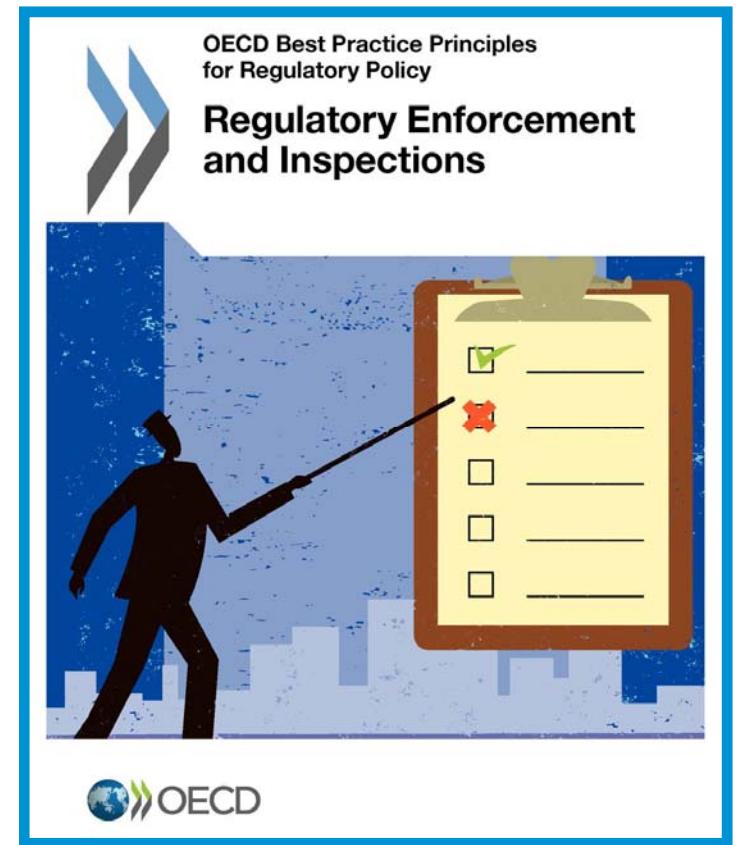
Entenda sua conta

# MODELO DE FISCALIZAÇÃO



Desde 2015 a ANEEL mudou seu modelo de fiscalização, adotando modernas técnicas já utilizadas internacionalmente e por órgãos referência nacionais como Banco Central e Receita Federal.

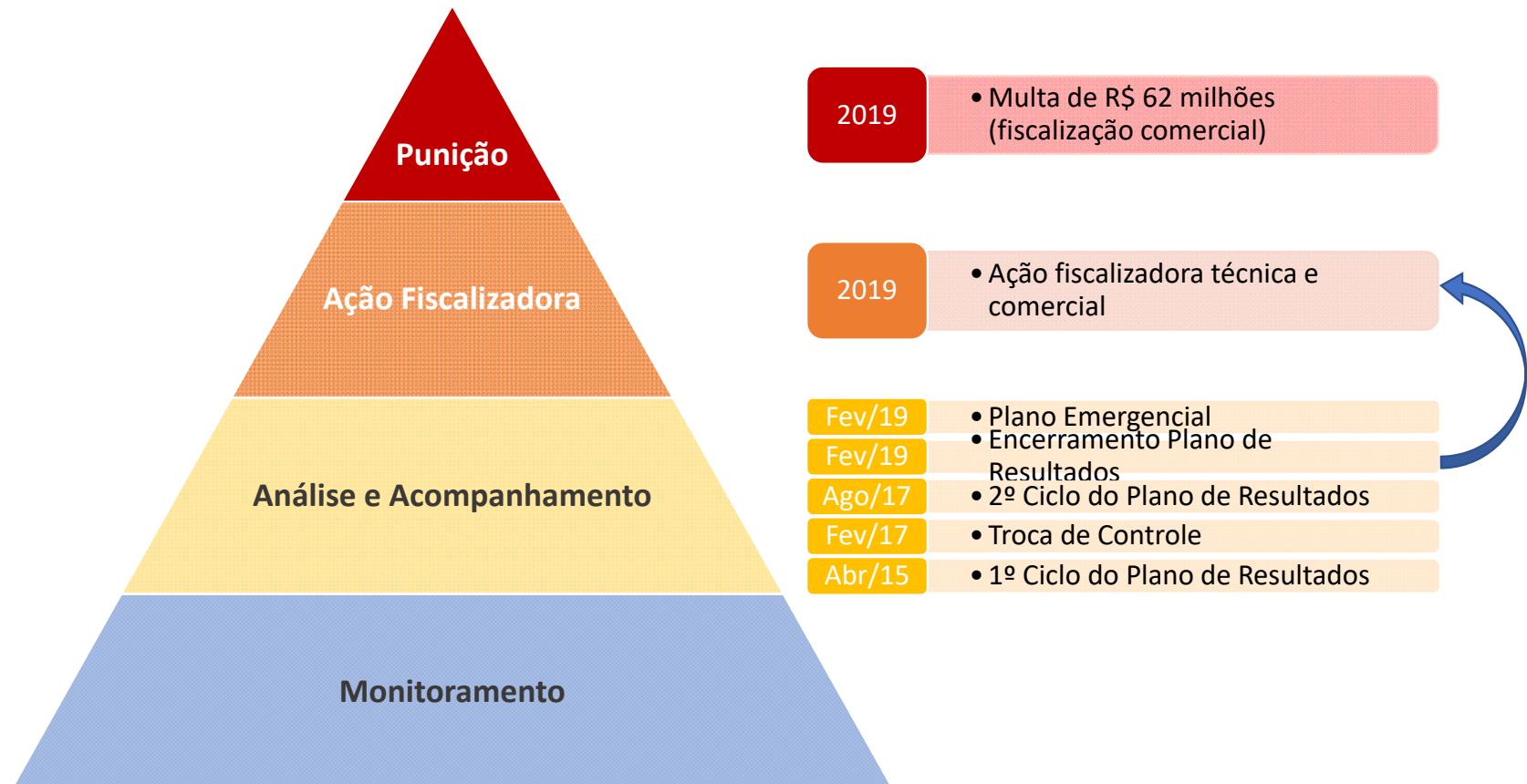
A metodologia está baseada nas melhores práticas divulgadas pela OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico)



# QUALIDADE DO SERVIÇO – INSTRUMENTOS REGULATÓRIOS



# AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO NA ENEL-GO



# FISCALIZAÇÕES REALIZADAS EM 2019



## Fiscalização Comercial

Auto de Infração nº 0004/2019-AGR/SFE, de 15/11/2019

<b>NÃO CONFORMIDADES</b>	<b> DESCRIÇÃO</b>	<b>Penalidade (R\$)</b>
NC.01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Efetuar cobranças indevidas quando da alteração de cadastro/titularidade.</li></ul>	13.322.215,27
NC.03	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descumprir os prazos de conclusão de obras no atendimento de pedidos de ligações novas.</li></ul>	13.280.656,76
NC.06 e NC.07	<ul style="list-style-type: none"><li>• Não ressarcir aos consumidores que anteciparam novas ligações.</li></ul>	12.006.346,12
NC.08 e NC.09	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar faturamento em desacordo com o disposto na Resolução Normativa nº 414 de 2010.</li></ul>	1.142.570,14
NC.10, NC.11 e NC.12	<ul style="list-style-type: none"><li>• Criar impedimentos para que o consumidor registre reclamações nos canais de atendimento da Distribuidora.</li></ul>	22.360.289,44
<b>Total</b>		<b>62.115.208,17</b>

# FISCALIZAÇÕES REALIZADAS EM 2019



## Fiscalização Técnica

Termo de Notificação, de 31/12/2019

<b>Irregularidades constatadas</b>
Descumprimento dos indicadores de continuidade nos conjuntos
Falhas nos procedimentos de operação e manutenção

Auto de Infração a ser emitido



## Rankings – ENEL-GO



**30º**

### Qualidade do Fornecimento (DGC)

Total: 30 Distribuidoras  
Período: 2018

**51º**

### Reclamações na ANEEL (QRT)

Total: 53 Concessionárias  
Período: 2019

**45º**

### IASC

Total: 53 Concessionárias  
Período: 2019

**32º**

### Tarifa Residencial (B1)

Total: 53 Concessionárias  
Data: Hoje

**31º**

### Serviços Comerciais Fora do Prazo

Total: 53 Concessionárias  
Período: 2019

**22º**

### Ouvidoria

Total: 27 Distribuidoras  
Período: 2019

# Ranking de Continuidade de 2018 ENEL GO



Posição no Ranking	DGC	Sigla	Região
1º	0,65	ESS	SE
2º	0,67	CPFL Santa Cruz	SE
2º	0,67	EPB (1)	NE
4º	0,69	CEMAR (1)	NE
4º	0,69	EMT	CO
6º	0,7	ETO (1)	NO
7º	0,71	EMG	SE
8º	0,73	ENEL CE (1)	NE
8º	0,73	CPFL-PAULISTA	SE
8º	0,73	CELPA (1)	NO
8º	0,73	EMS	CO
12º	0,74	COSERN (1)	NE
13º	0,75	EDP ES	SE
14º	0,77	CELPE (1)	NE
14º	0,77	CPFL- PIRATININGA	SE

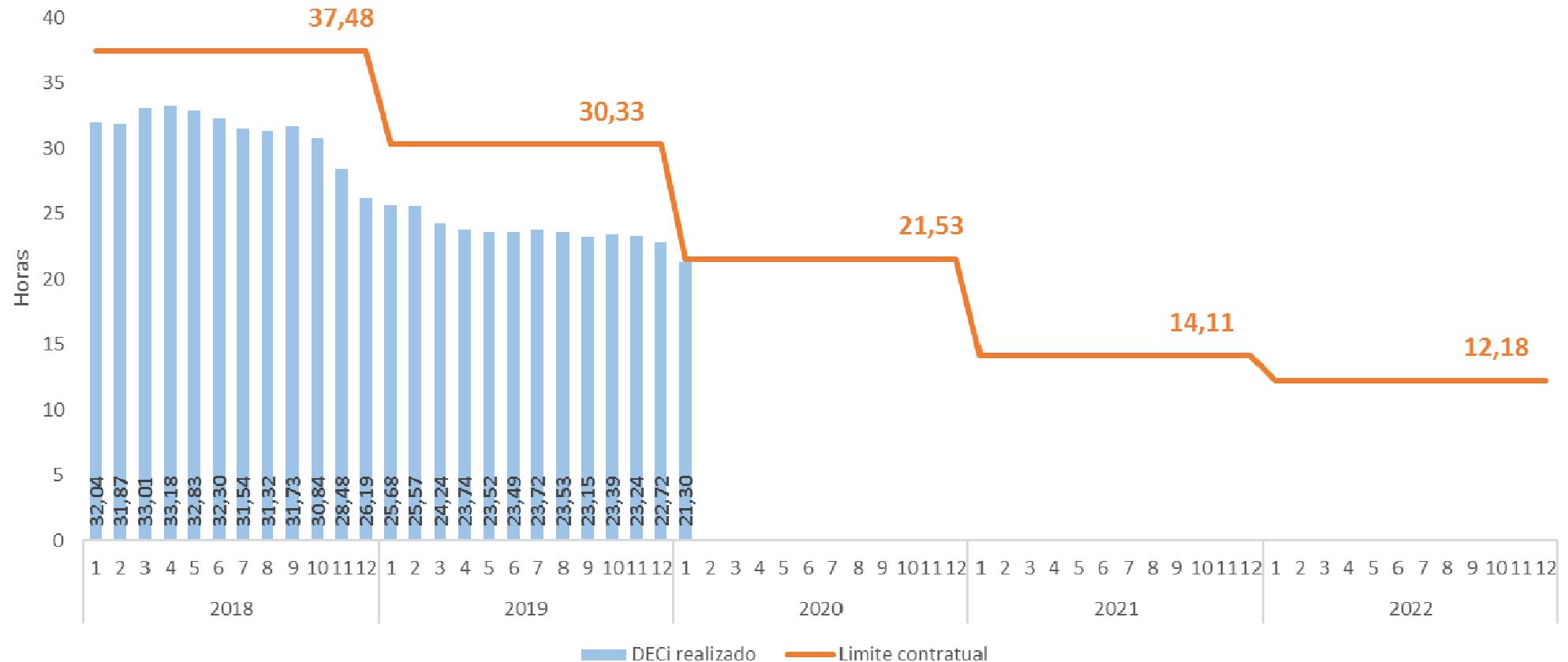
Posição no Ranking	DGC	Sigla	Região
16º	0,78	ELEKTRO	SE
16º	0,78	ESE (1)	NE
18º	0,83	LIGHT	SE
19º	0,85	CELESC-DIS	SU
20º	0,86	CEMIG-D	SE
20º	0,86	CEBDIS	CO
22º	0,87	EDP SP	SE
23º	0,88	COELBA (1)	NE
23º	0,88	COPEL-DIS	SU
25º	0,89	ENEL SP	SE
26º	0,96	RGE	SU
27º	1,07	RGE SUL	SU
28º	1,18	ENEL RJ	SE
29º	1,19	CEEE-D	SU
30º	1,65	ENEL GO	CO

Última colocada nos Rankings da Continuidade de 2016, 2017 e 2018.

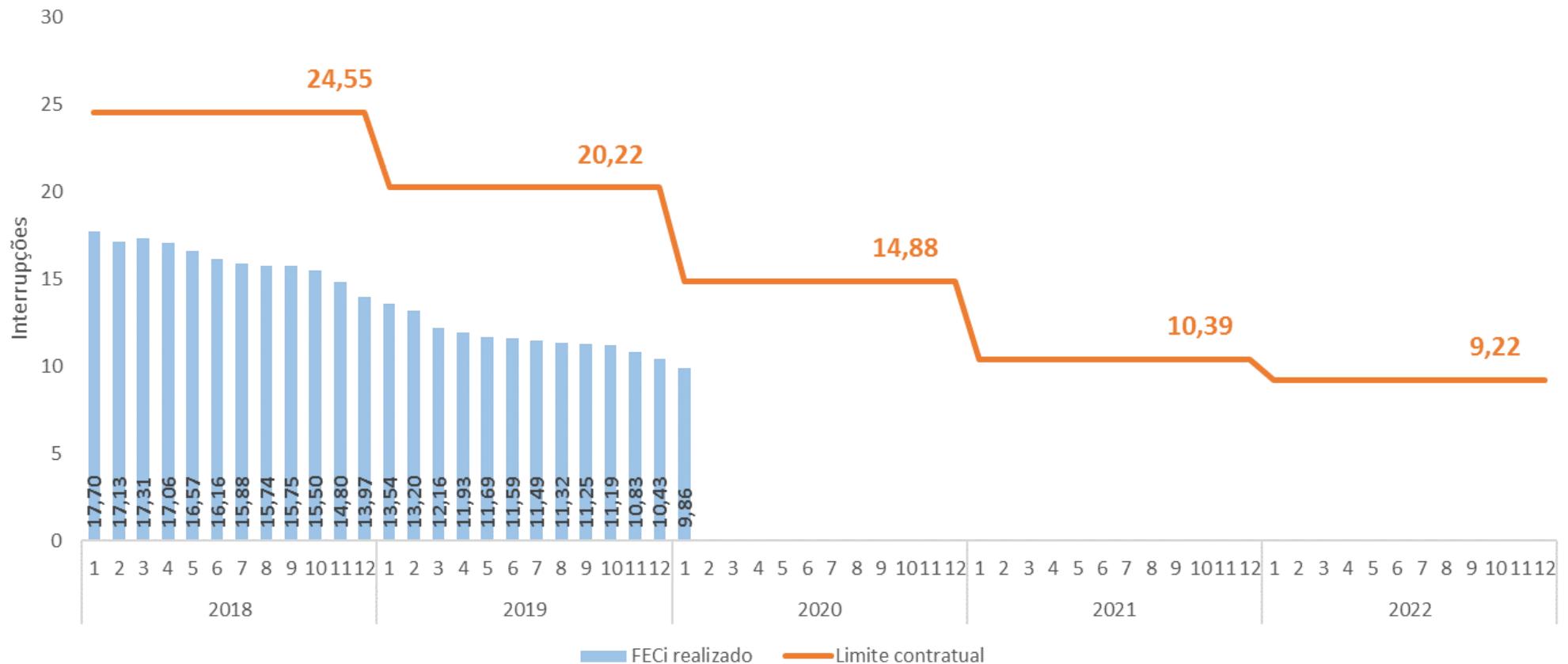
Última ou penúltima posição desde 2012

**Subcláusula Quarta** - O descumprimento do critério de eficiência com relação à qualidade do serviço prestado, por dois anos consecutivos durante o período de avaliação (2018 a 2022) ou no ano de 2022, acarretará a extinção da concessão, nos termos das cláusulas Décima Segunda e Décima Oitava.

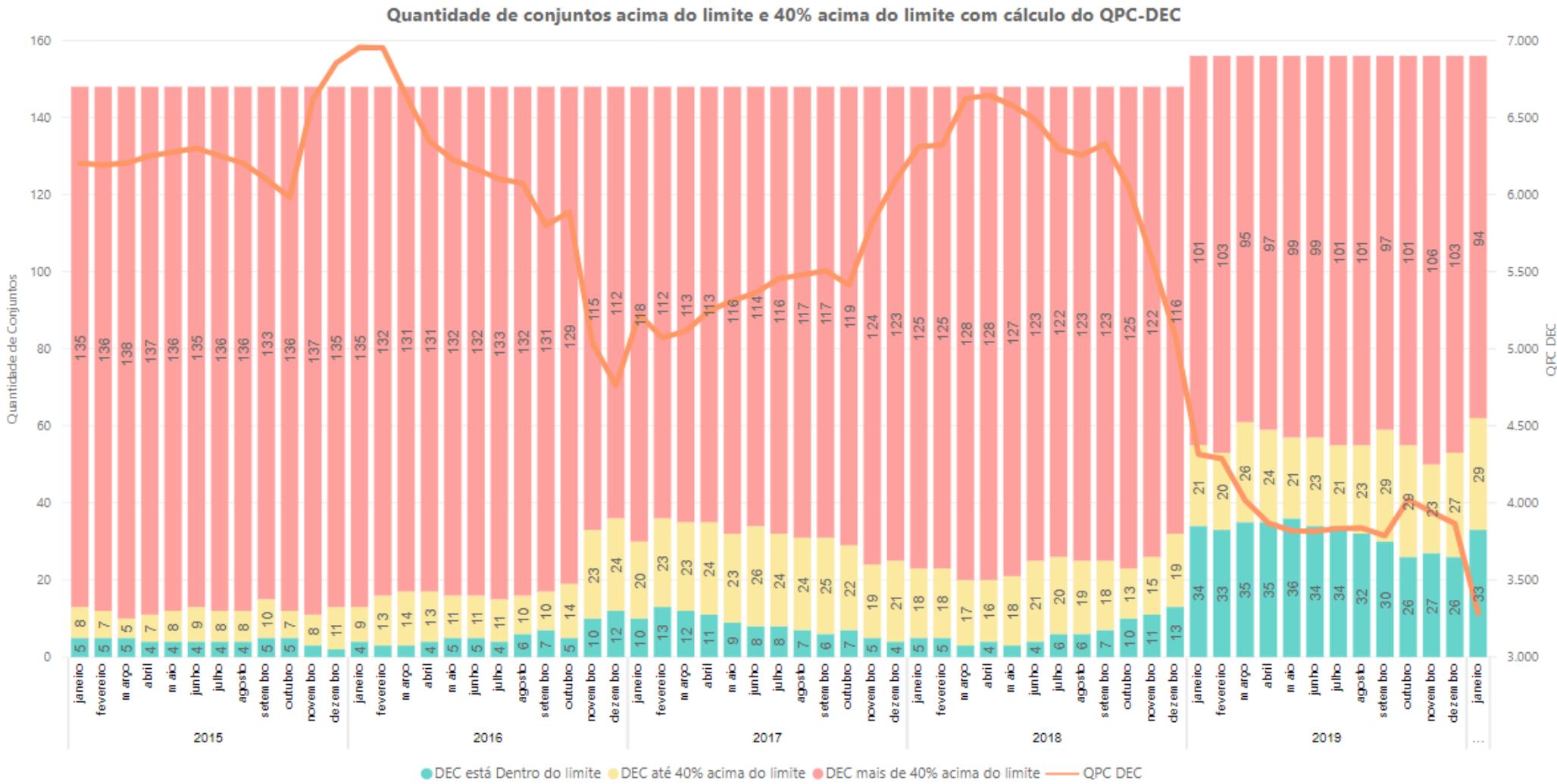
# DECi Apurado e Limite Contratual ENEL GO 2018 a 2022



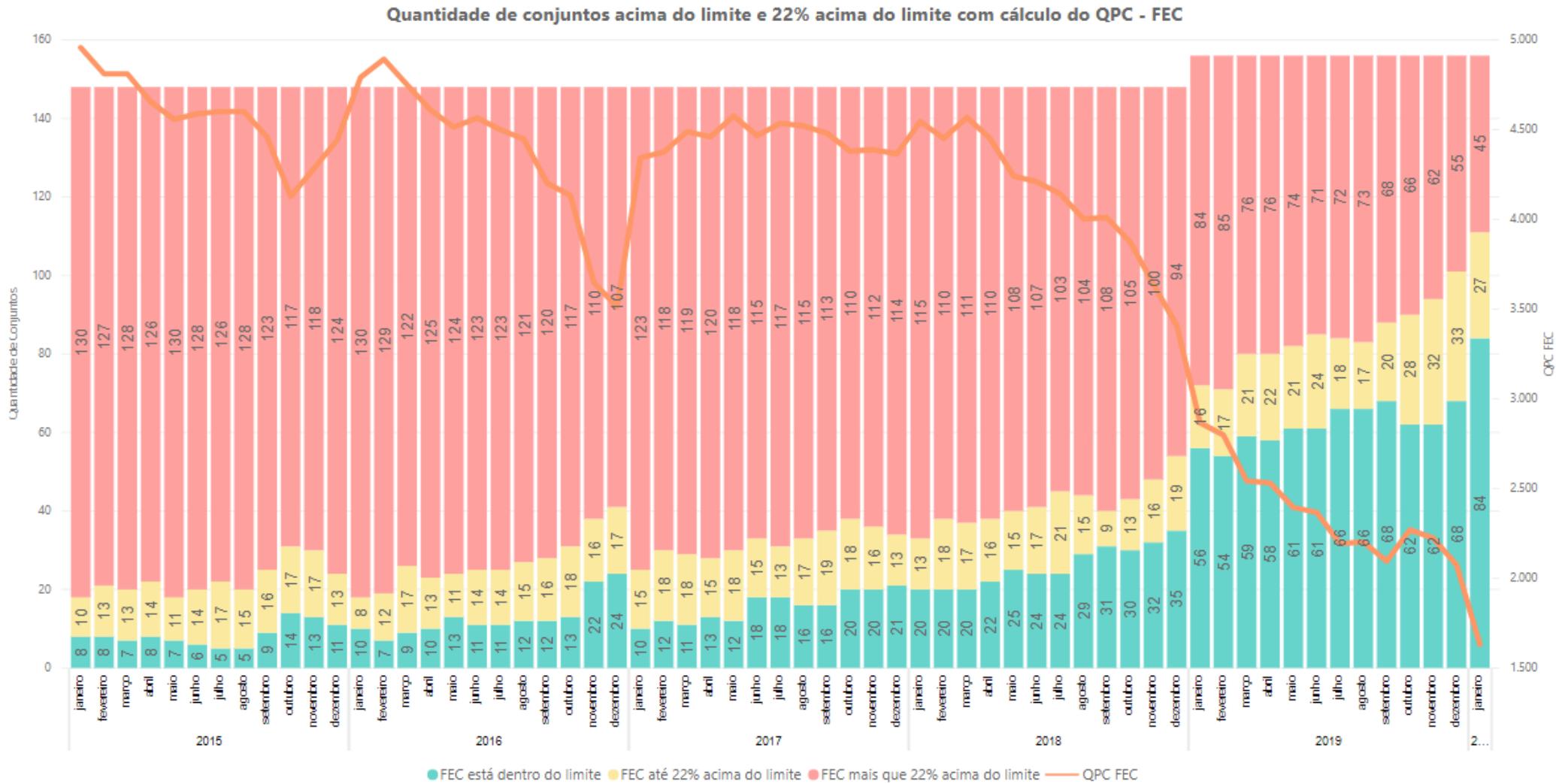
# FECi Apurado e Limite Contratual ENEL GO 2018 a 2022



# CONTINUIDADE – Evolução temporal dos conjuntos (DEC) E ANEEL



# CONTINUIDADE – Evolução temporal dos conjuntos (FEC) E-ANEEL



**Aceleração do investimento para melhoria da qualidade**



**Ampliação da Operação de Manutenção de Rede**

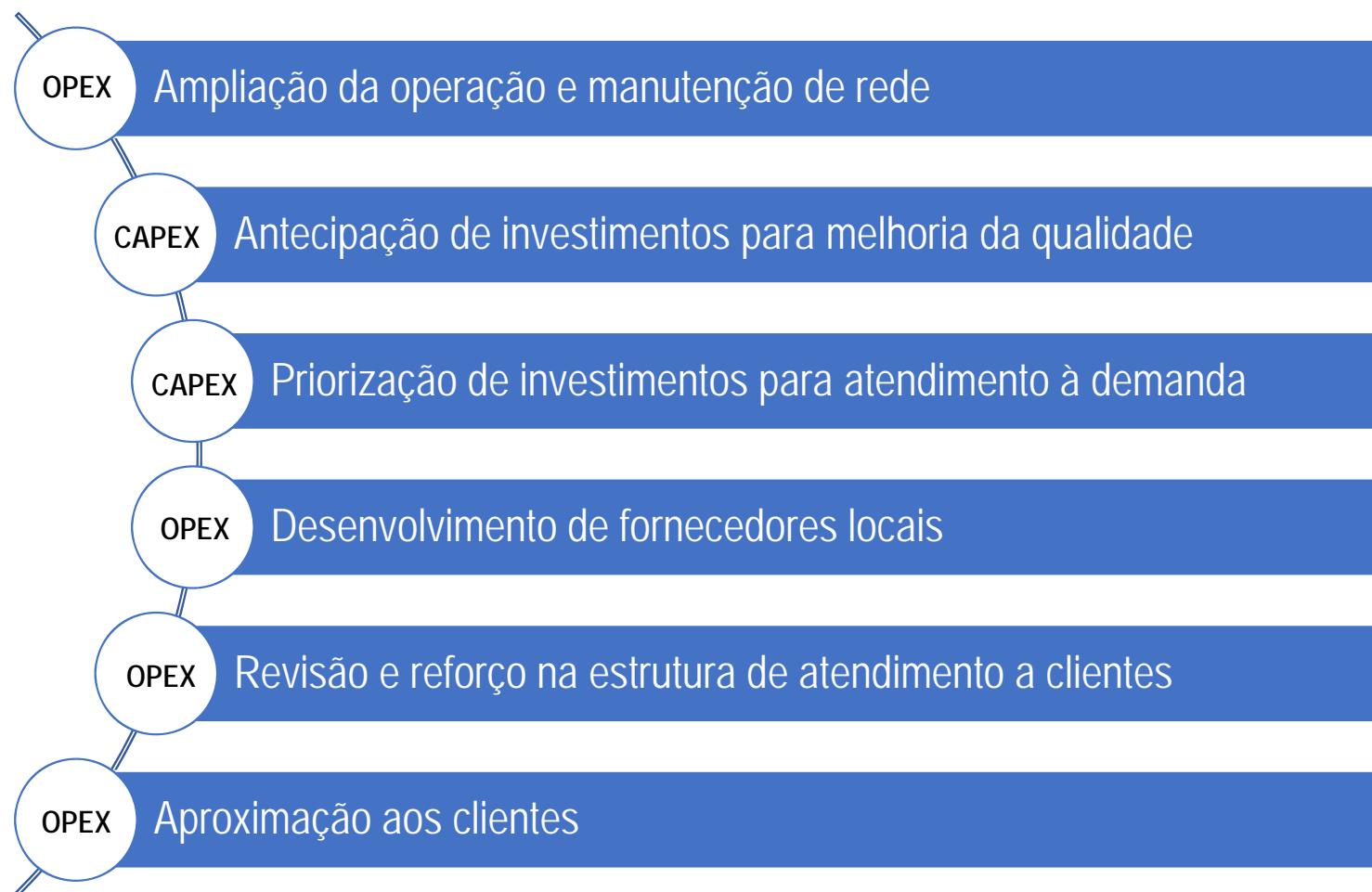


**Investimentos para atendimento à demanda**

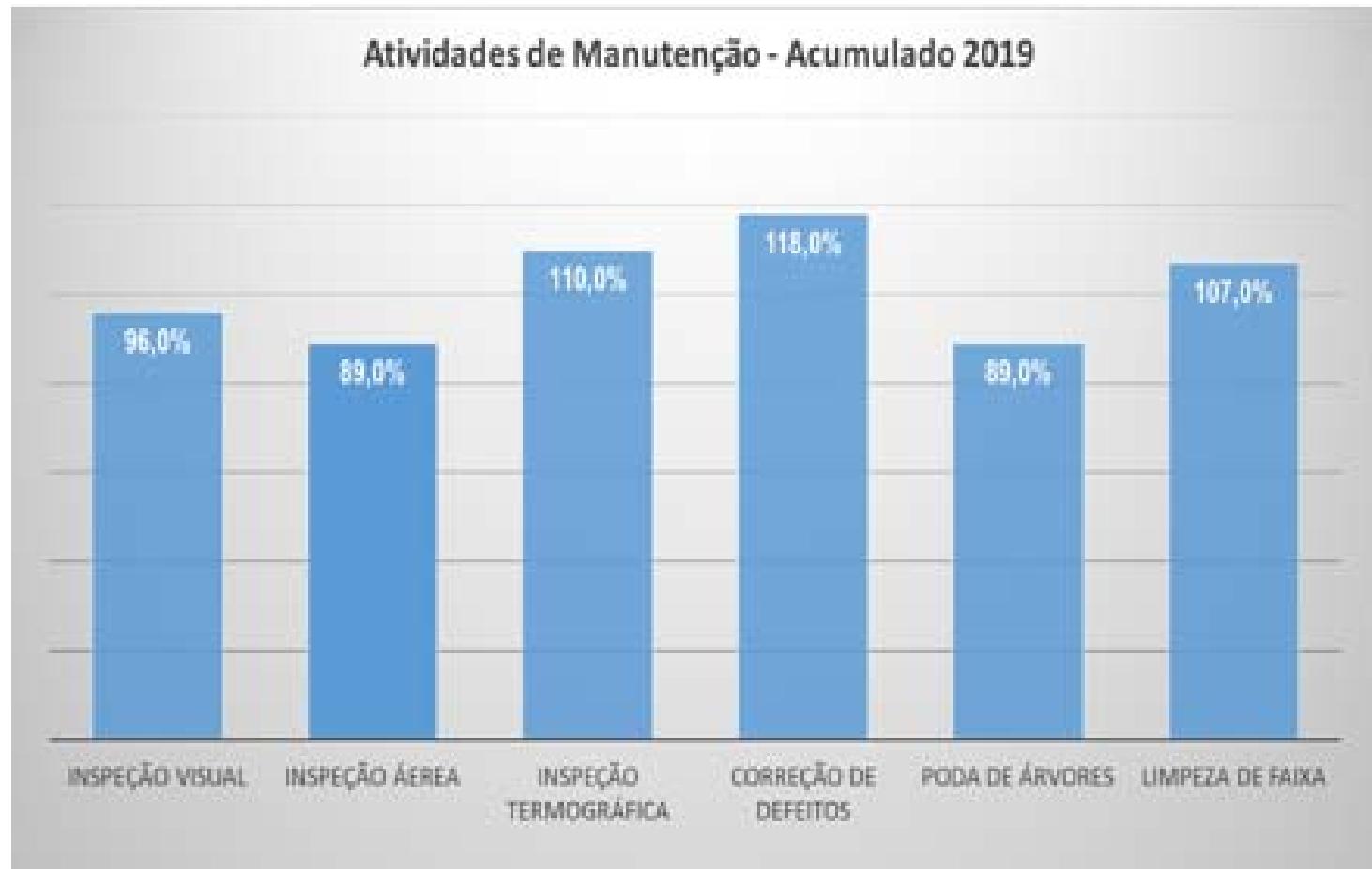


**Evolução dos indicadores dos conjuntos elétricos**





# AMPLIAÇÃO DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA REDE E<sup>+</sup>ANEEL

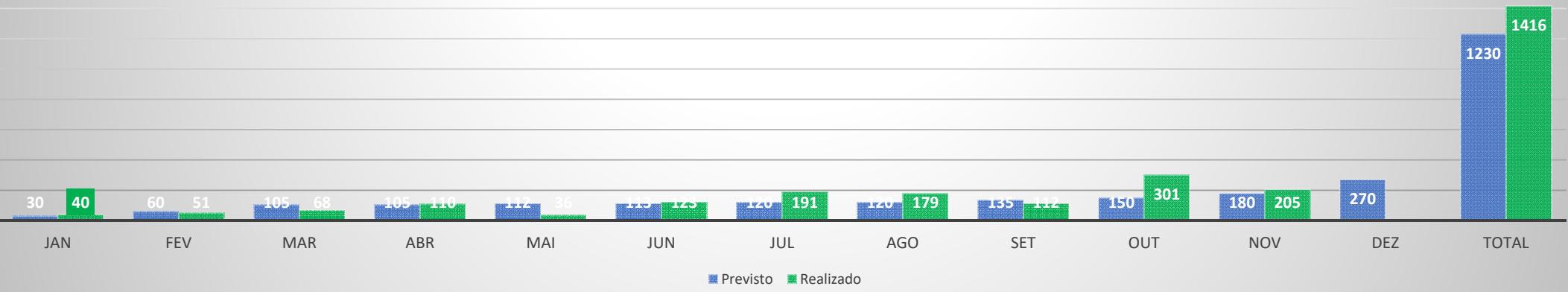


# Aceleração de investimentos para melhoria da qualidade

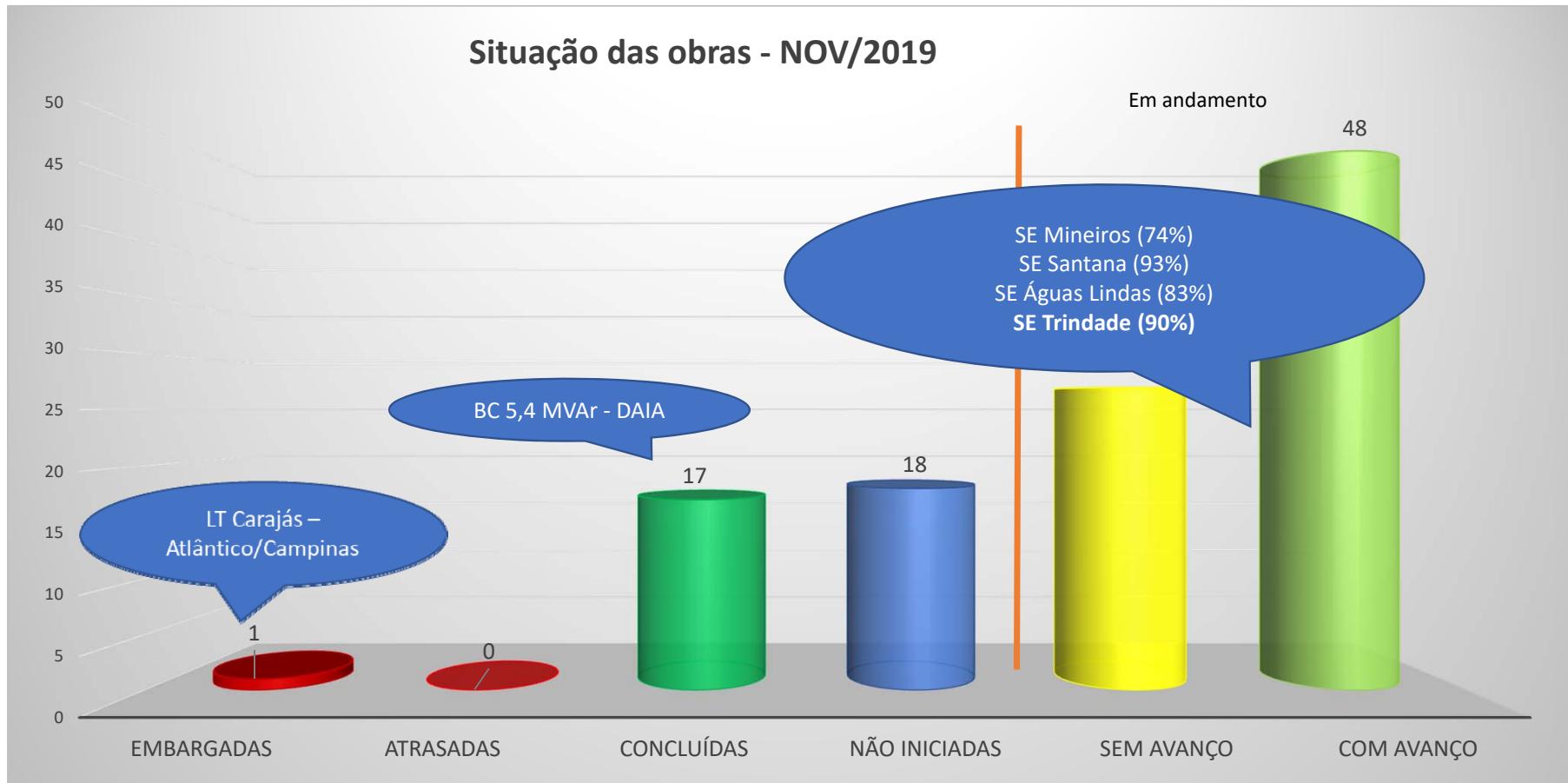


## Aceleração de investimentos para melhoria da qualidade - Telecontrole

115,1 %  
do previsto



# Priorização de investimentos para atendimento à E-ANEEL demanda

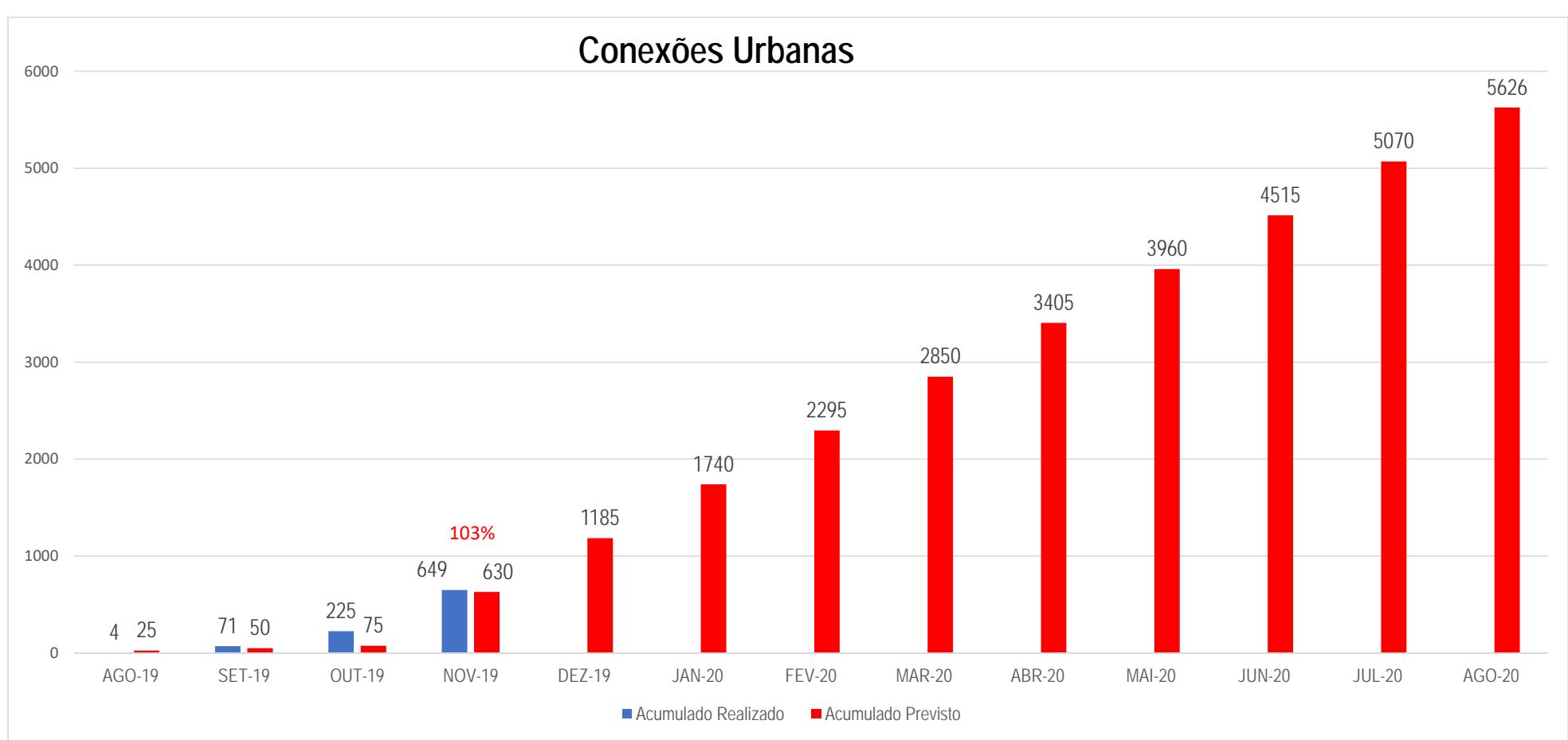


Obs. Avanço em comparação com outubro de 2019

# Solicitações de Ligação nova com necessidade de obras Pedidos antigos



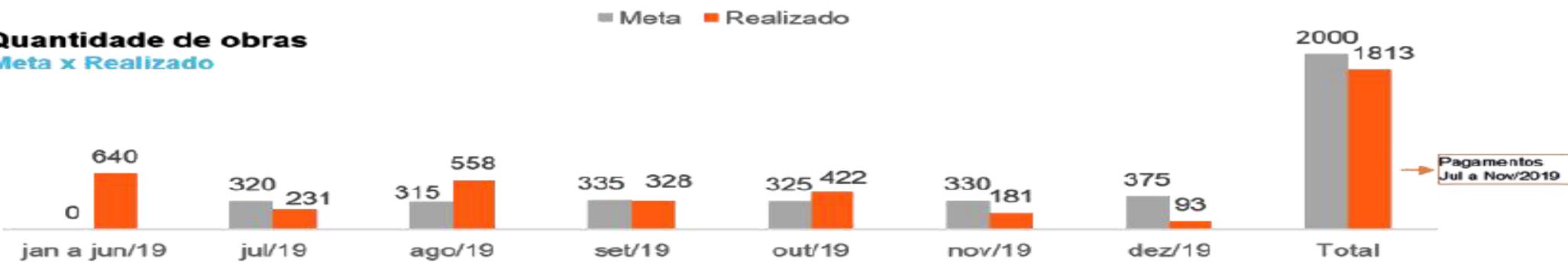
## Conexões Urbanas



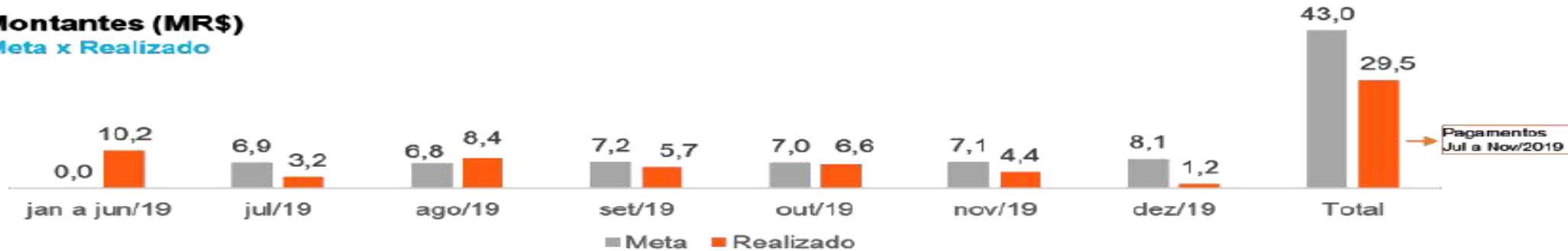
# Ressarcimento aos consumidores por antecipação de ligação ANEEL



## Quantidade de obras Meta x Realizado



## Montantes (MR\$) Meta x Realizado



Nota: Obras pagas até o dia 05/12/2019

# CONTINUIDADE – DEC por Conjunto

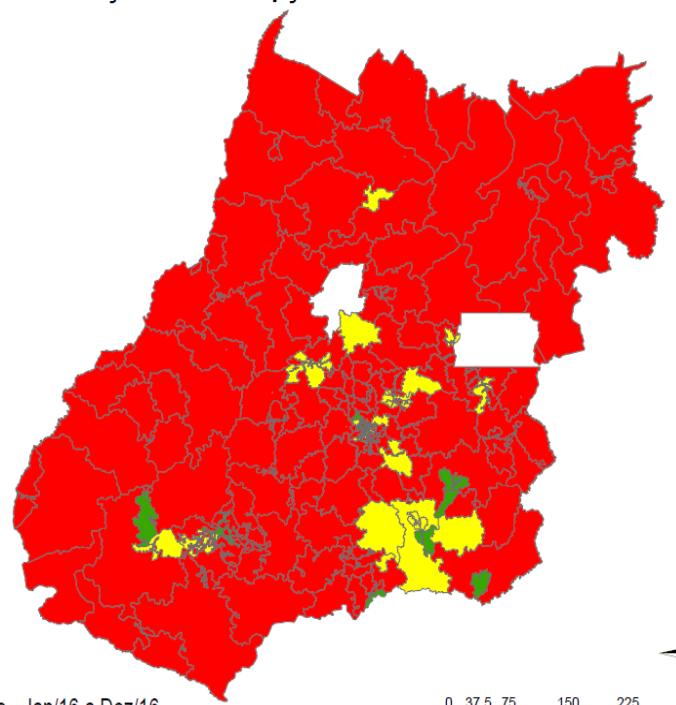
## Comparação anos de 2016 e 2019



Análise Duração de Interrupções - ENEL GO 2016

### Legenda

- 0,01 - 1,00
- 1,01 - 1,40
- 1,41 - 15,00



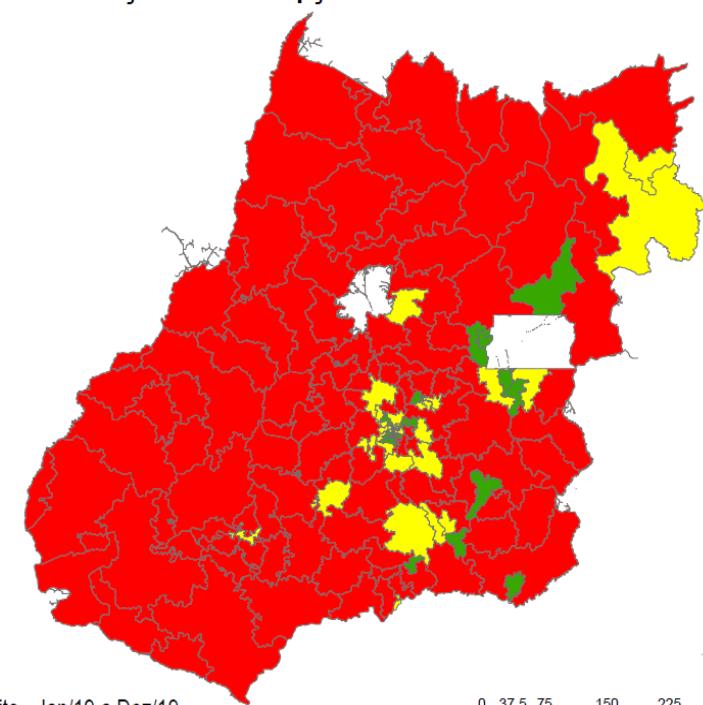
Janela móvel DEC apurado/limite - Jan/16 a Dez/16

0 37,5 75 150 225 300 Kilometers

Análise Duração de Interrupções - ENEL GO 2019

### Legenda

- 0,01 - 1,00
- 1,01 - 1,40
- 1,41 - 20,00



Janela móvel DEC apurado/limite - Jan/19 a Dez/19

0 37,5 75 150 225 300 Kilometers

2016

2019

# CONTINUIDADE – FEC por conjunto

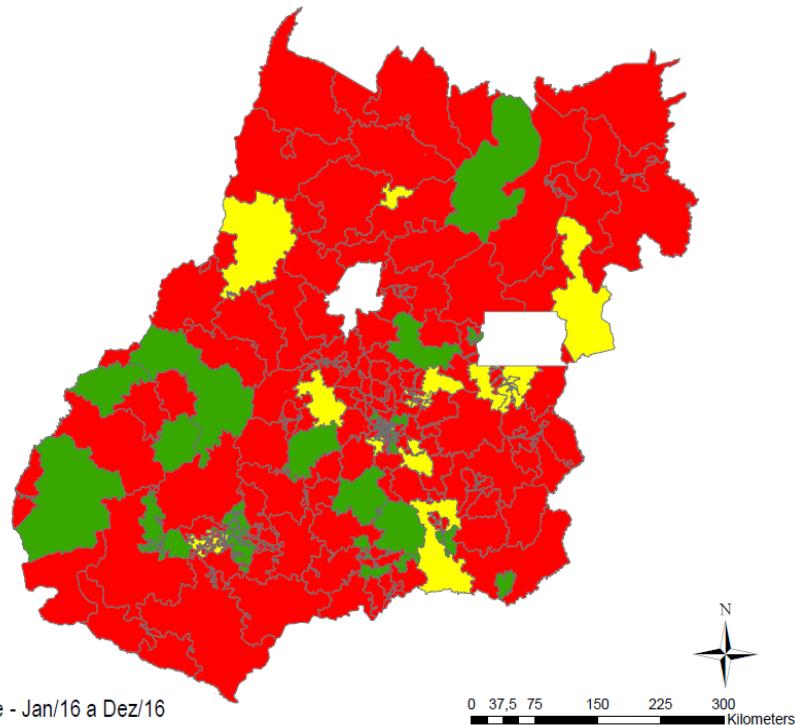
## Comparação anos de 2016 e 2019



Análise Frequência de Interrupções - ENEL GO 2016

### Legenda

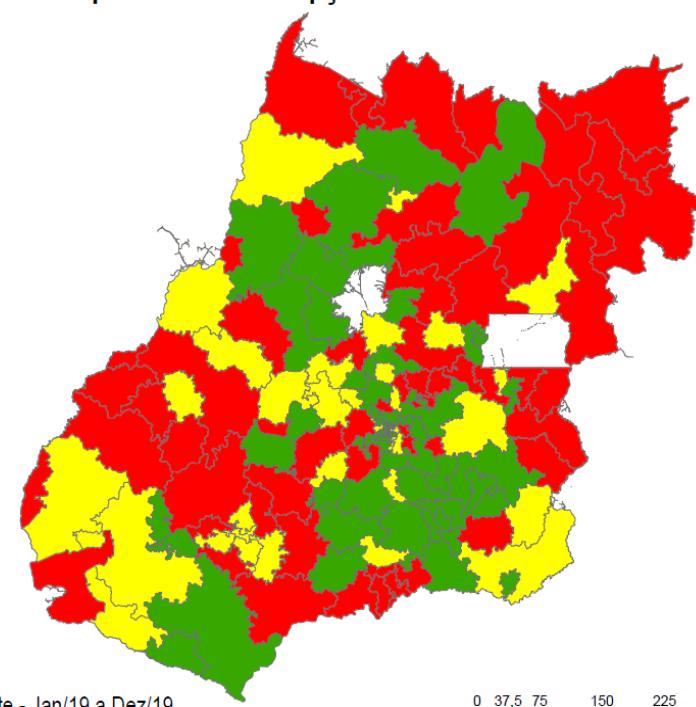
- 0,01 - 1,00
- 1,01 - 1,22
- 1,23 - 4,00



Análise Frequência de Interrupções - ENEL GO 2019

### Legenda

- 0,01 - 1,00
- 1,01 - 1,22
- 1,23 - 3,00



2016

2019

# Acordo entre Enel GO e Governo do Estado de Goiás



**Atendimento à demanda reprimida**



**Instalação de Banco de Capacitores e  
conexões rurais**

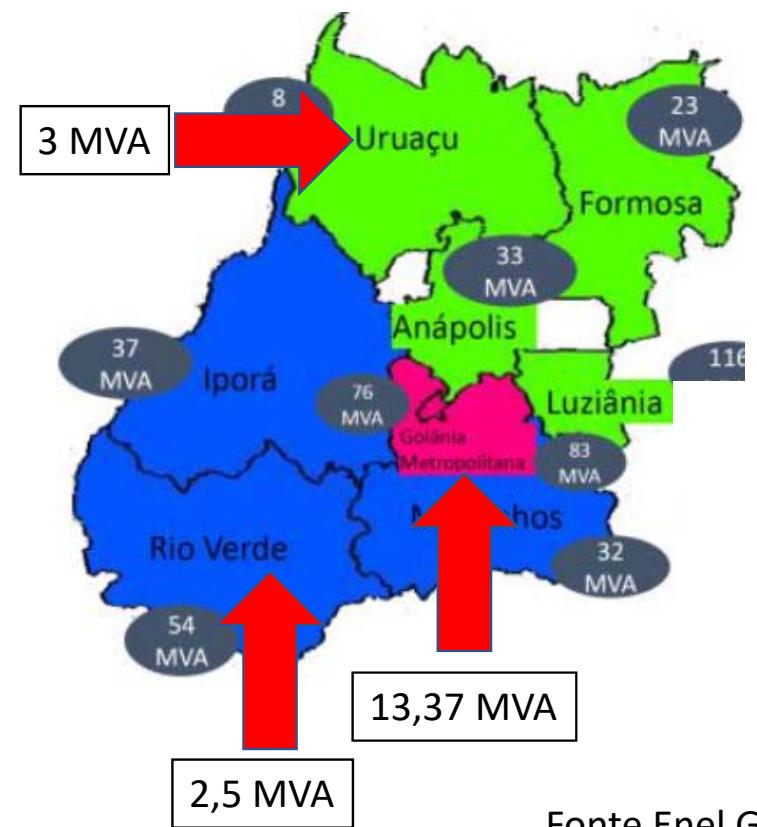
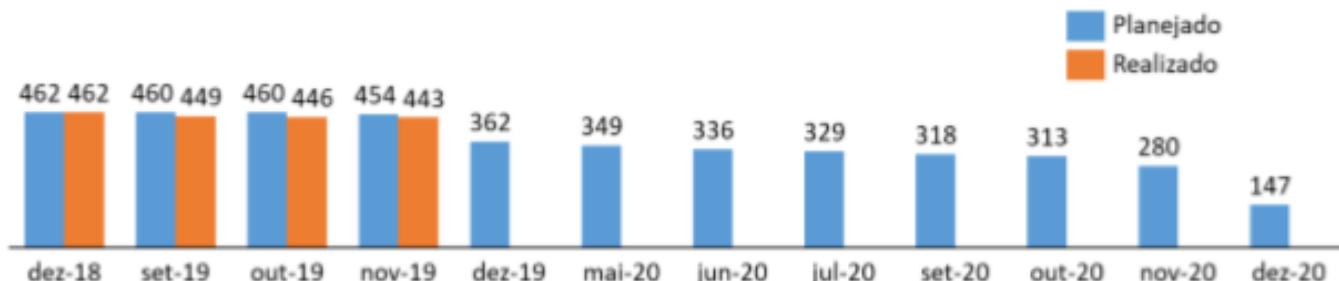


# Atendimento à demanda reprimida (462 MVA)



18,87 MVA realizados até NOV/19

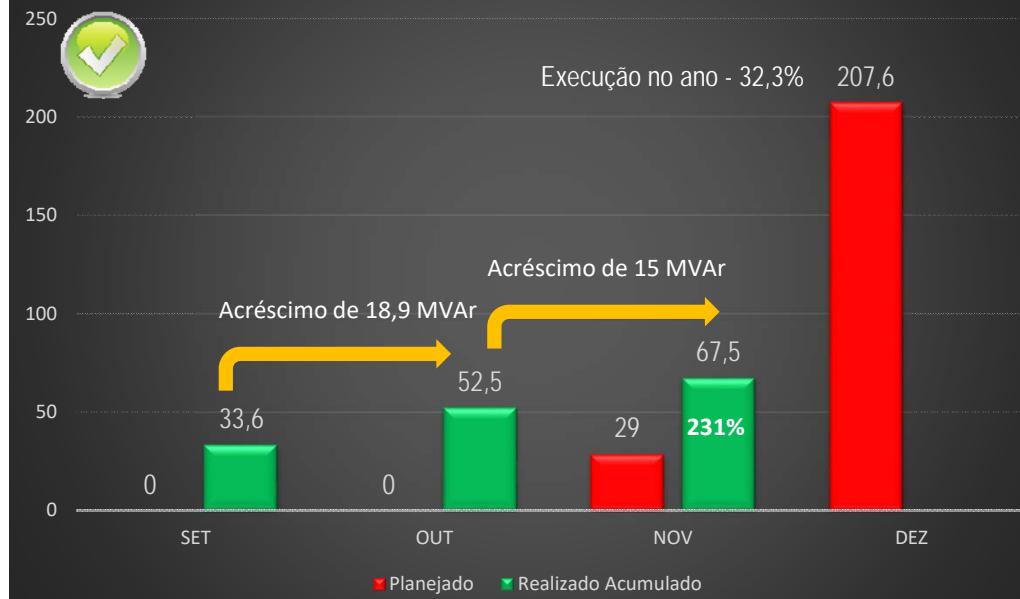
Acompanhamento do Realizado – Demanda Reprimida



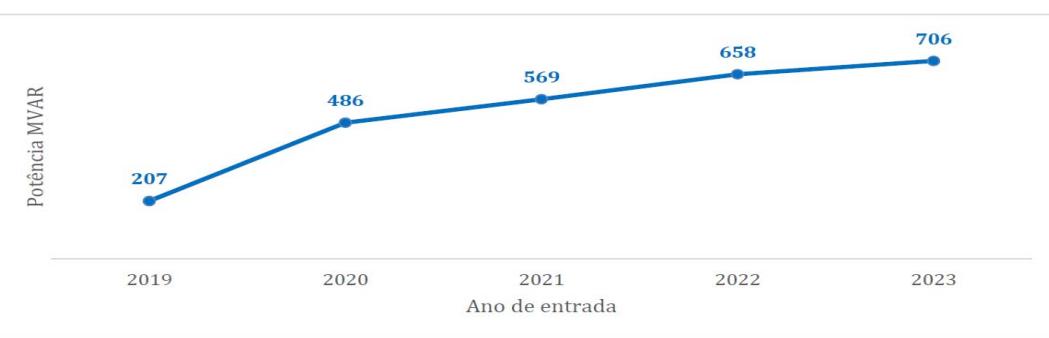
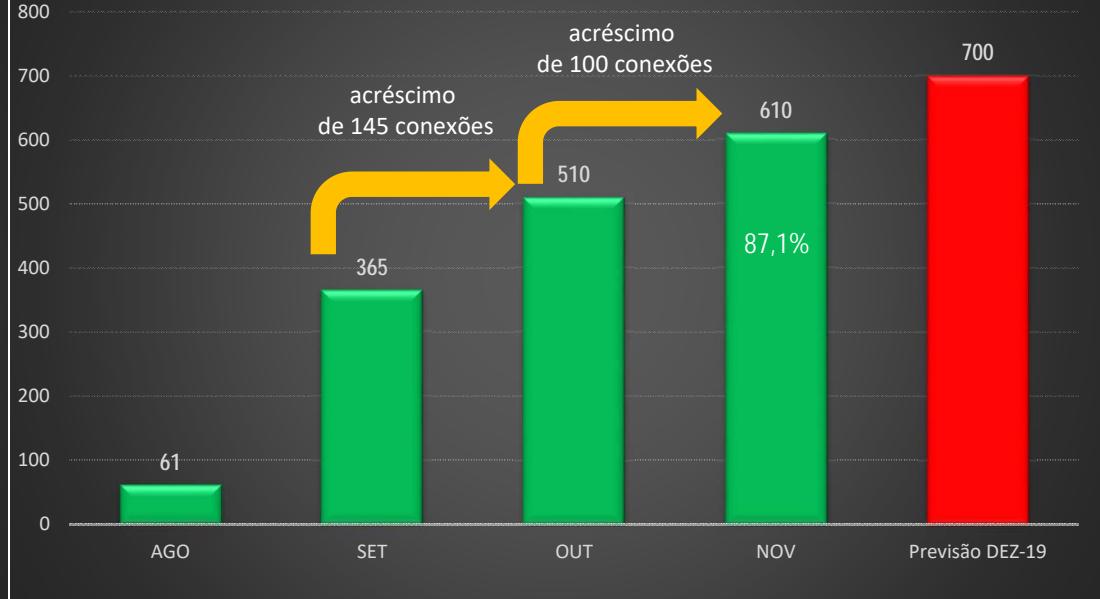
Fonte Enel Goiás

# Banco de Capacitores e conexões rurais

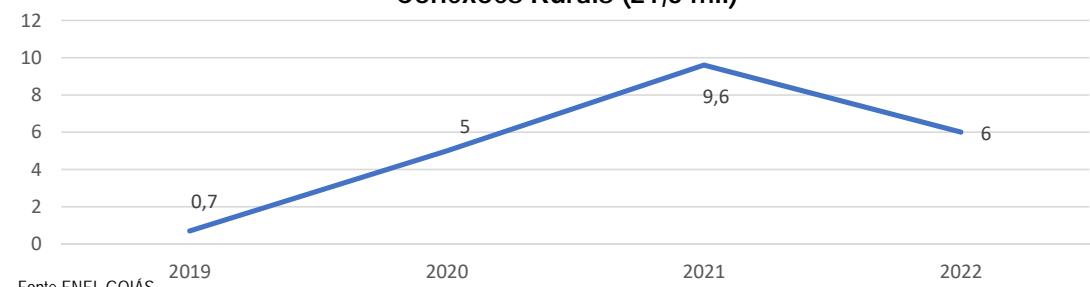
Instalação de Bancos de Capacitores (MVAr)



Conexões Rurais Realizadas



Conexões Rurais (21,3 mil)



## Andamento

### Termo de Compromisso (Governo):

Atendimento à demanda reprimida

Instalação de Banco de Capacitores e conexões rurais

### Plano Emergencial (ANEEL):

Aceleração do investimento para melhoria da qualidade

Ampliação da Operação de Manutenção de Rede

Investimentos para atendimento à demanda

Evolução dos indicadores dos conjuntos elétricos



Art. 23. O valor base da multa será acrescido, nos percentuais abaixo, caso incidam as seguintes circunstâncias agravantes:

I - 40% (quarenta por cento) para cada caso de reincidência específica, até o limite de 120% (cento e vinte por cento);

§ 1º Considera-se:

...

II - reincidência específica: repetição, em até dois anos, de falta enquadrada no mesmo tipo infracional de decisão condenatória definitiva na esfera administrativa.

A dark blue oval shape containing the following text.

**Eventual uso em processo  
punitivo após o Plano  
Emergencial**



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

ANDRÉ PEPITONE DA NÓBREGA  
Diretor-Geral



**ENDEREÇO: SGAN 603  
Módulos I e J - Brasília/DF  
CEP: 70830-110**

TELEFONE GERAL: 061 2192 8606  
OUVIDORIA SETORIAL:167