

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



GET IT ON
Google Play



Download on the
App Store



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



Ligação
nova/religação



Equipamento
queimado



Denúncia

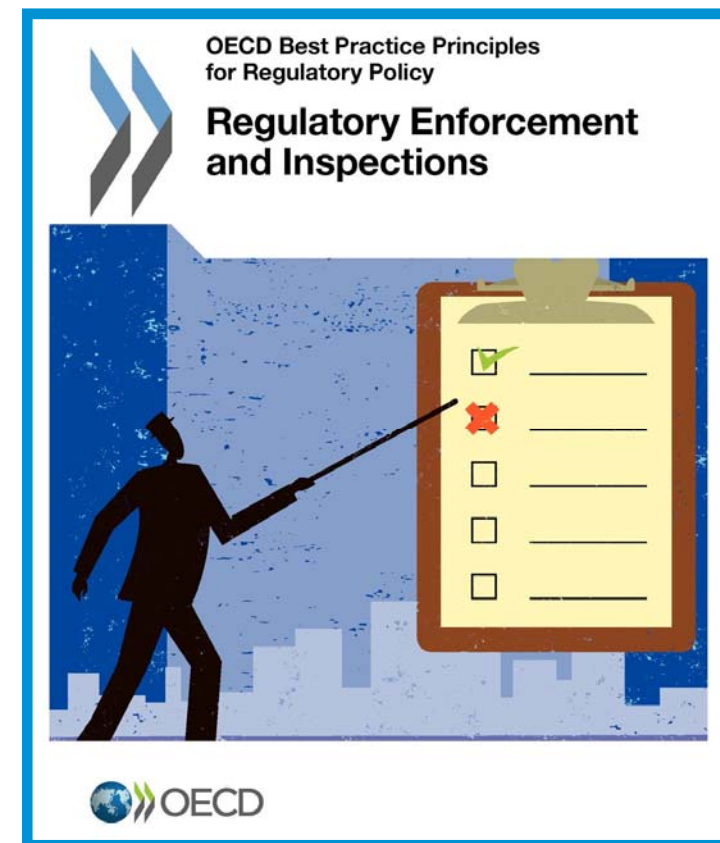


Entenda sua conta

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.

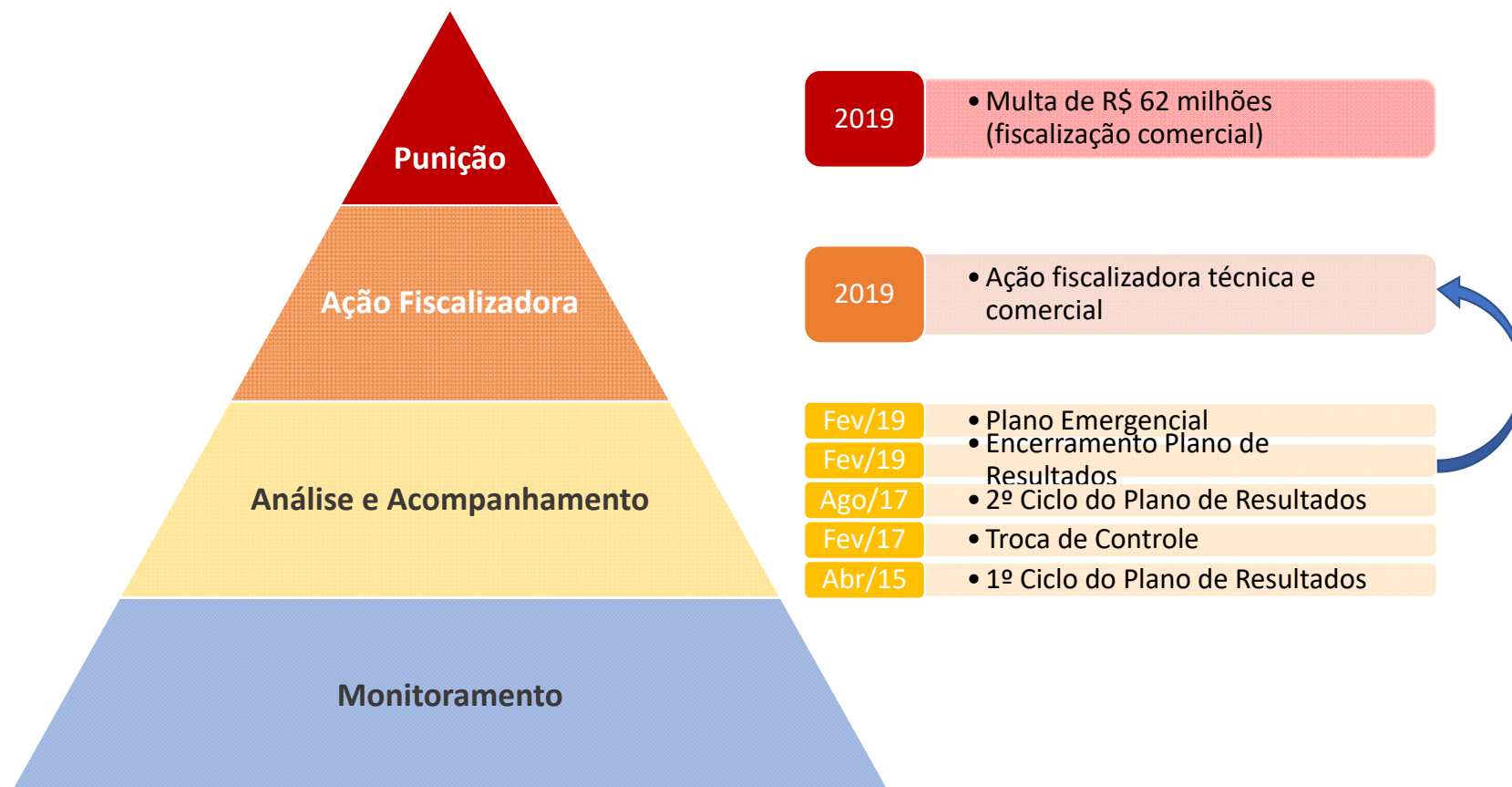
A metodologia está baseada nas melhores práticas divulgadas pela OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico)



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

NÃO CONFORMIDADES	DESCRIÇÃO	Penalidade (R\$)
NC.01	• Efetuar cobranças indevidas quando da alteração de cadastro/titularidade.	13.322.215,27
NC.03	• Descumprir os prazos de conclusão de obras no atendimento de pedidos de ligações novas.	13.280.656,76
NC.06 e NC.07	• Não ressarcir aos consumidores que anteciparam novas ligações.	12.006.346,12
NC.08 e NC.09	• Realizar faturamento em desacordo com o disposto na Resolução Normativa nº 414 de 2010.	1.142.570,14
NC.10, NC.11 e NC.12	• Criar impedimentos para que o consumidor registre reclamações nos canais de atendimento da Distribuidora.	22.360.289,44
Total		62.115.208,17

Fiscalização Técnica

Termo de Notificação, de 31/12/2019

Irregularidades constatadas
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

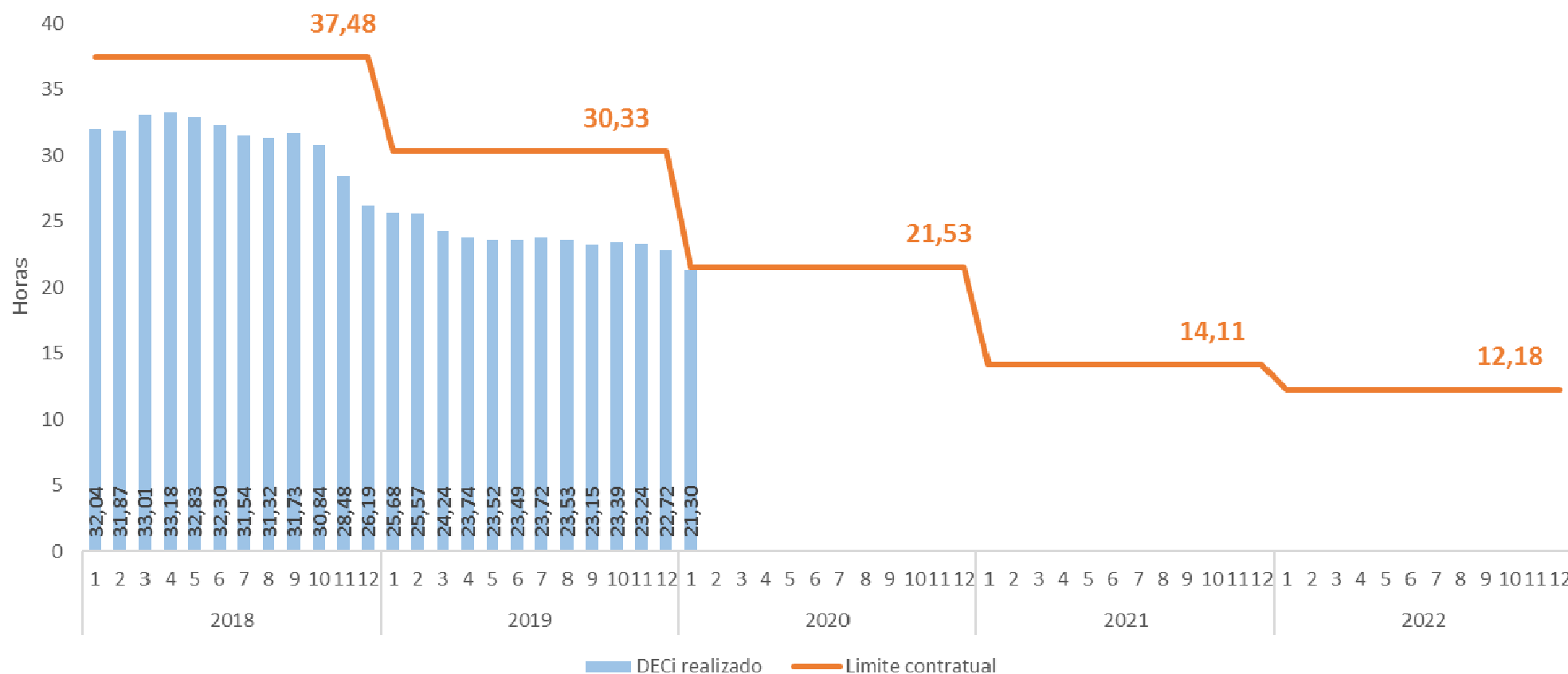
Posição no Ranking	DGC	Sigla	Região
16º	0,78	ELEKTRO	SE
16º	0,78	ESE (1)	NE
18º	0,83	LIGHT	SE
19º	0,85	CELESC-DIS	SU
20º	0,86	CEMIG-D	SE
20º	0,86	CEBDIS	CO
22º	0,87	EDP SP	SE
23º	0,88	COELBA (1)	NE
23º	0,88	COPEL-DIS	SU
25º	0,89	ENEL SP	SE
26º	0,96	RGE	SU
27º	1,07	RGE SUL	SU
28º	1,18	ENEL RJ	SE
29º	1,19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

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

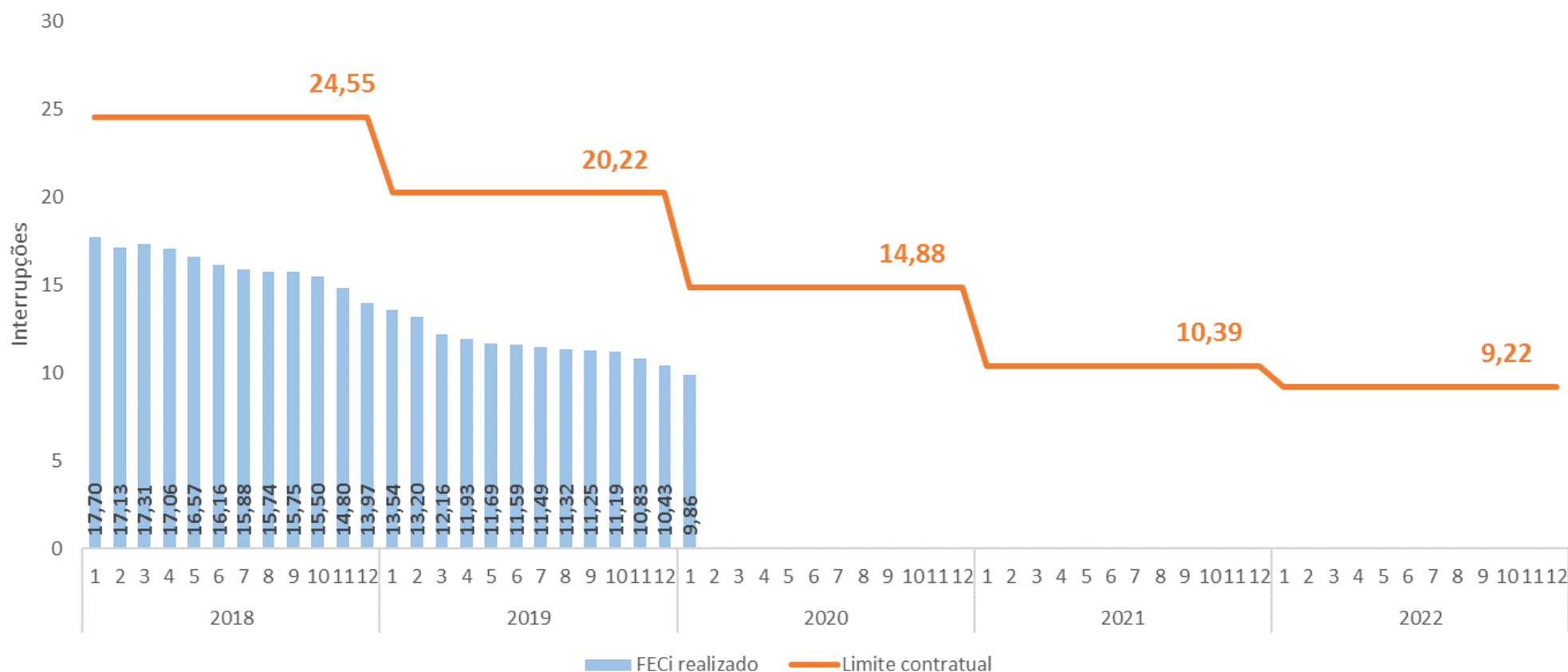
Última ou penúltima posição desde 2012

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.

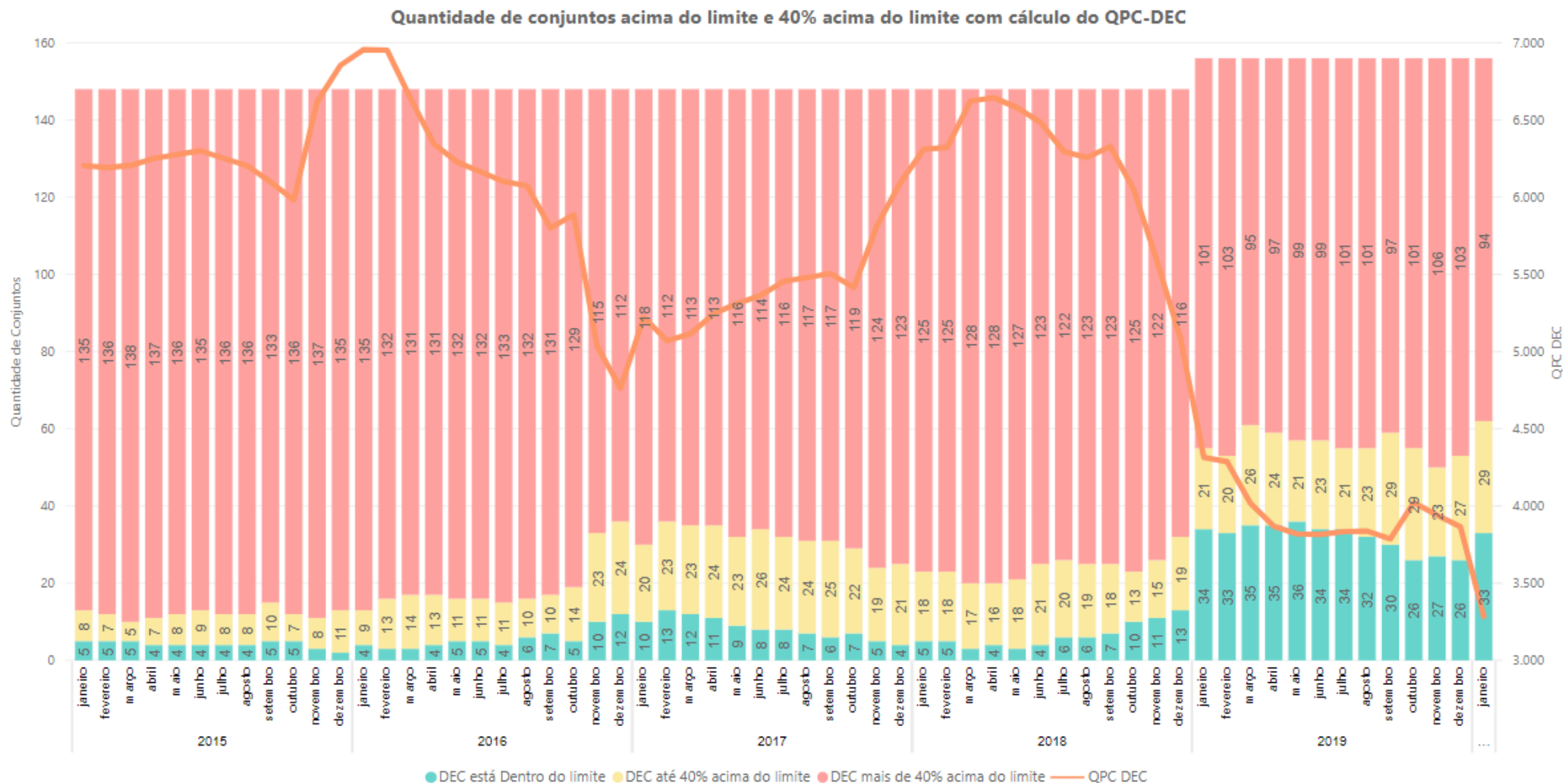
DECi Apurado e Limite Contratual ENEL GO 2018 a 2022



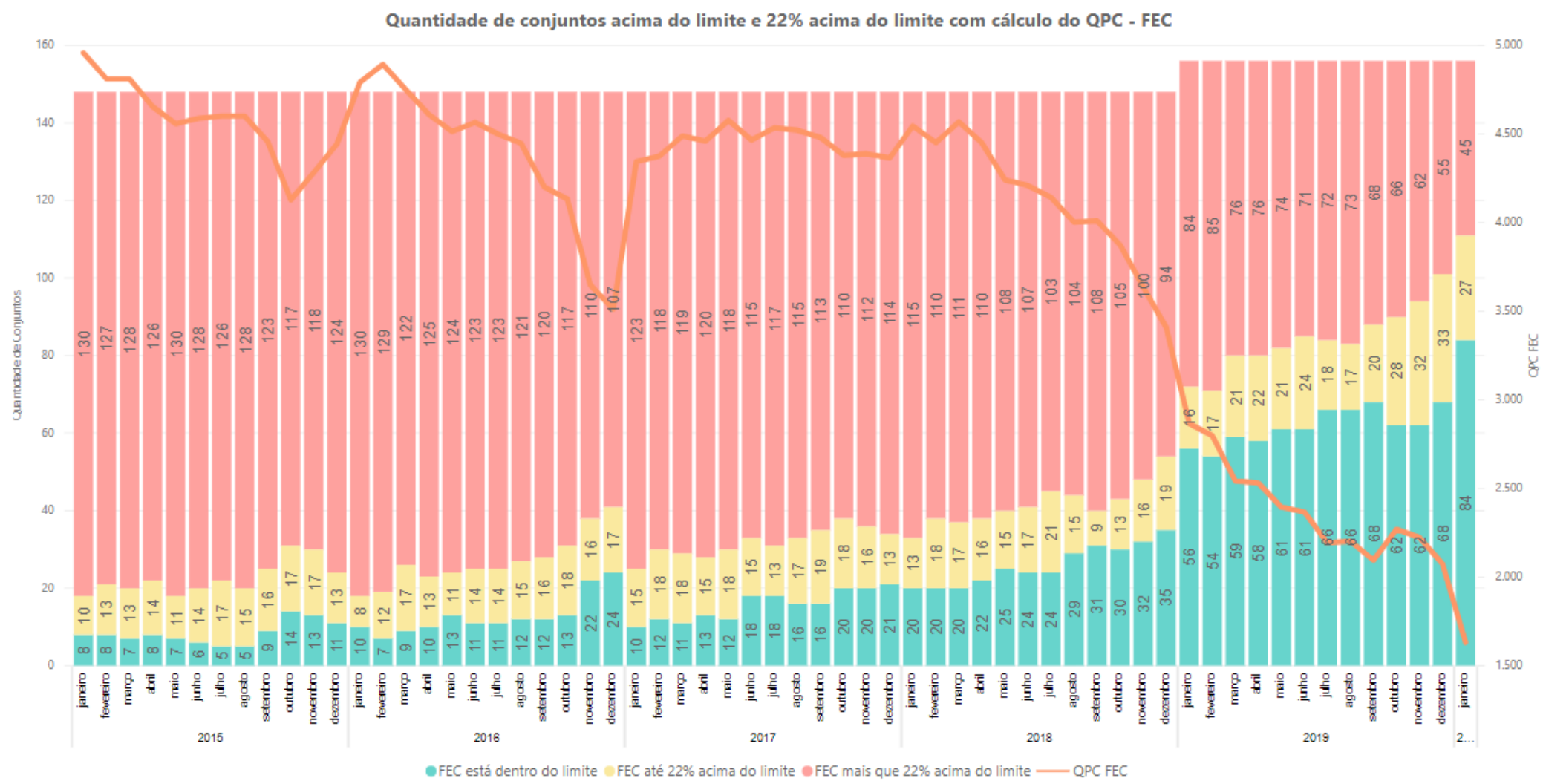
FECi Apurado e Limite Contratual ENEL GO 2018 a 2022



CONTINUIDADE – Evolução temporal dos conjuntos (DEC) ANEEL



CONTINUIDADE – Evolução temporal dos conjuntos (FEC)



Aceleração do investimento para melhoria da qualidade



Ampliação da Operação de Manutenção de Rede

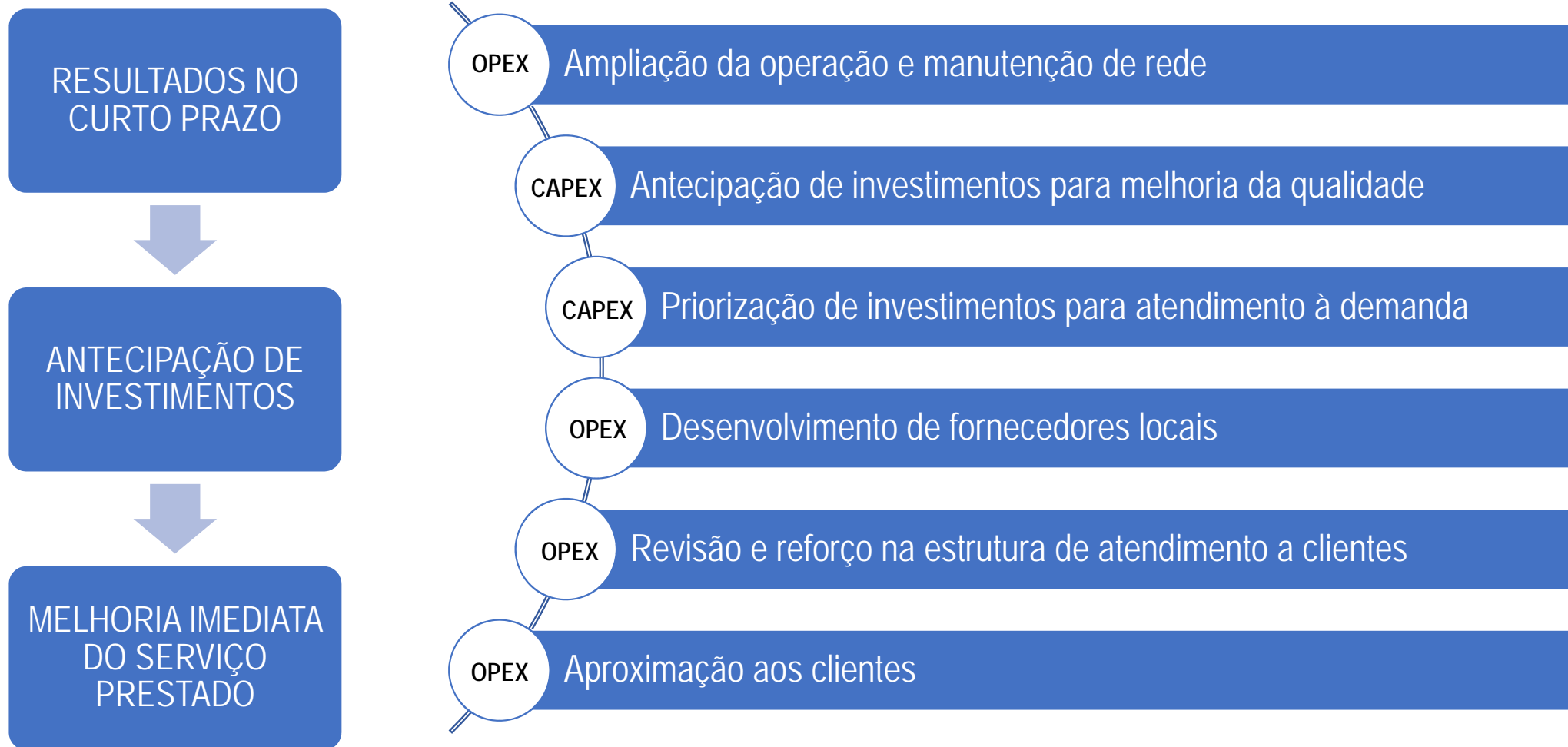


Investimentos para atendimento à demanda



Evolução dos indicadores dos conjuntos elétricos





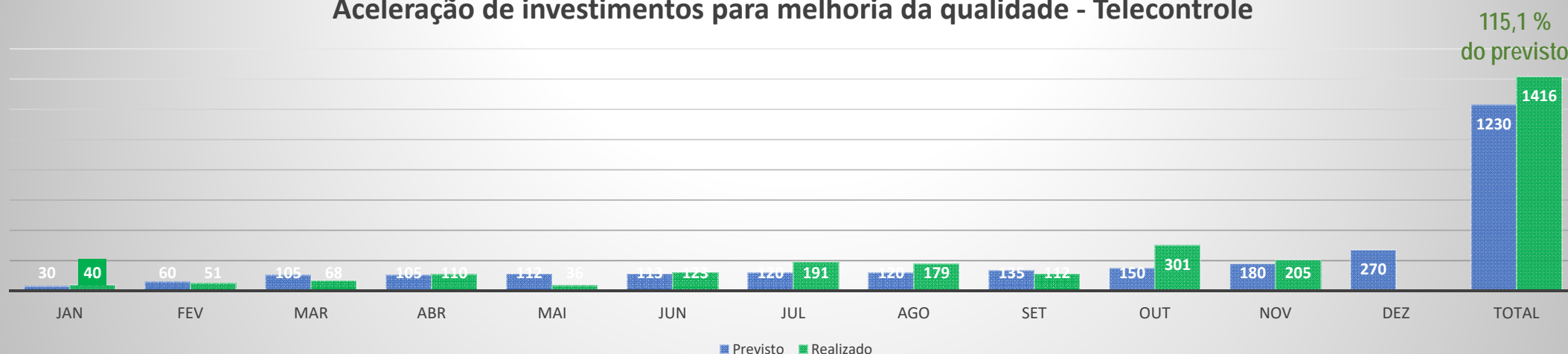
AMPLIAÇÃO DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA REDE ANEEL



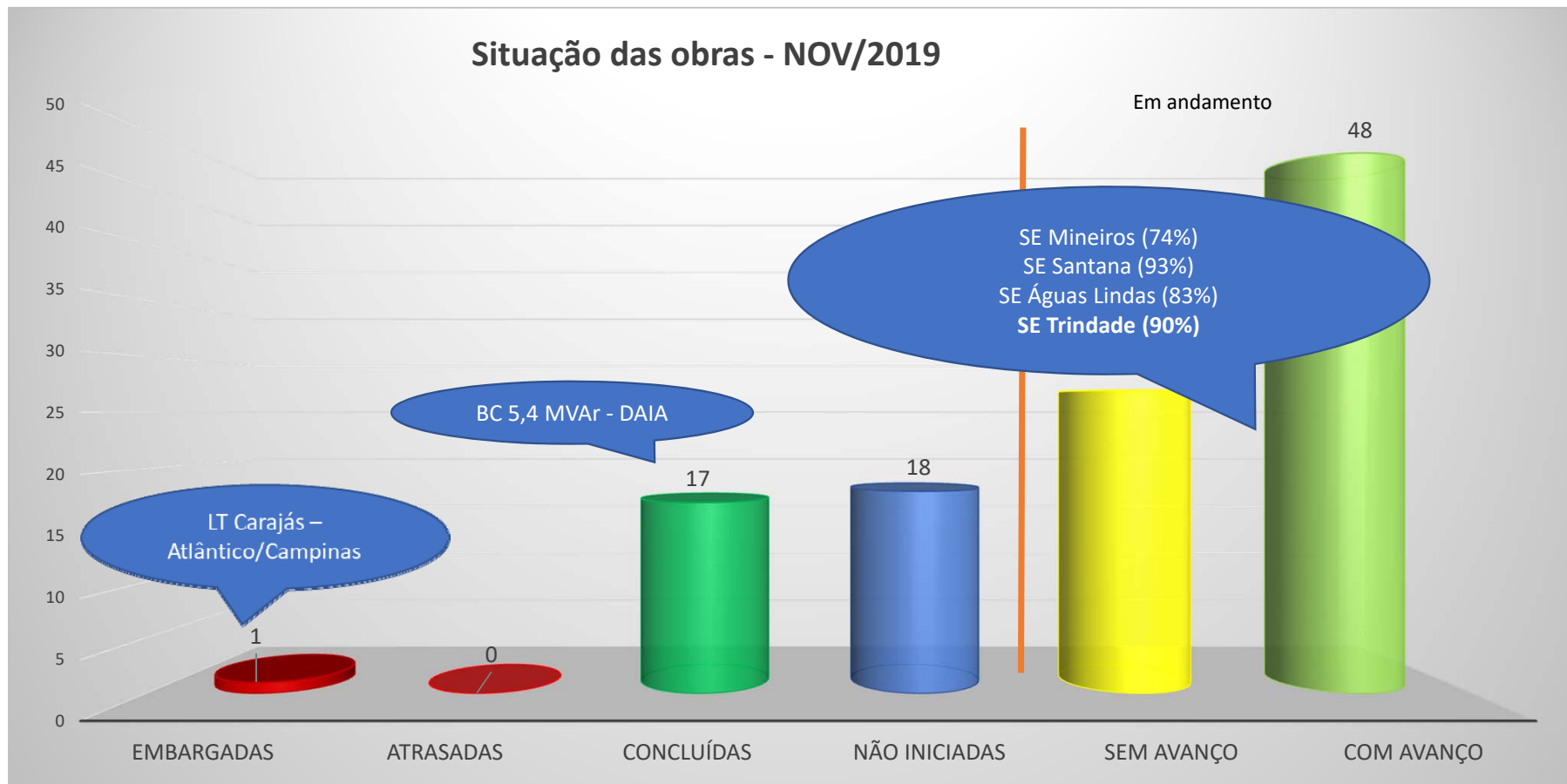
Aceleração de investimentos para melhoria da qualidade



Aceleração de investimentos para melhoria da qualidade - Telecontrole



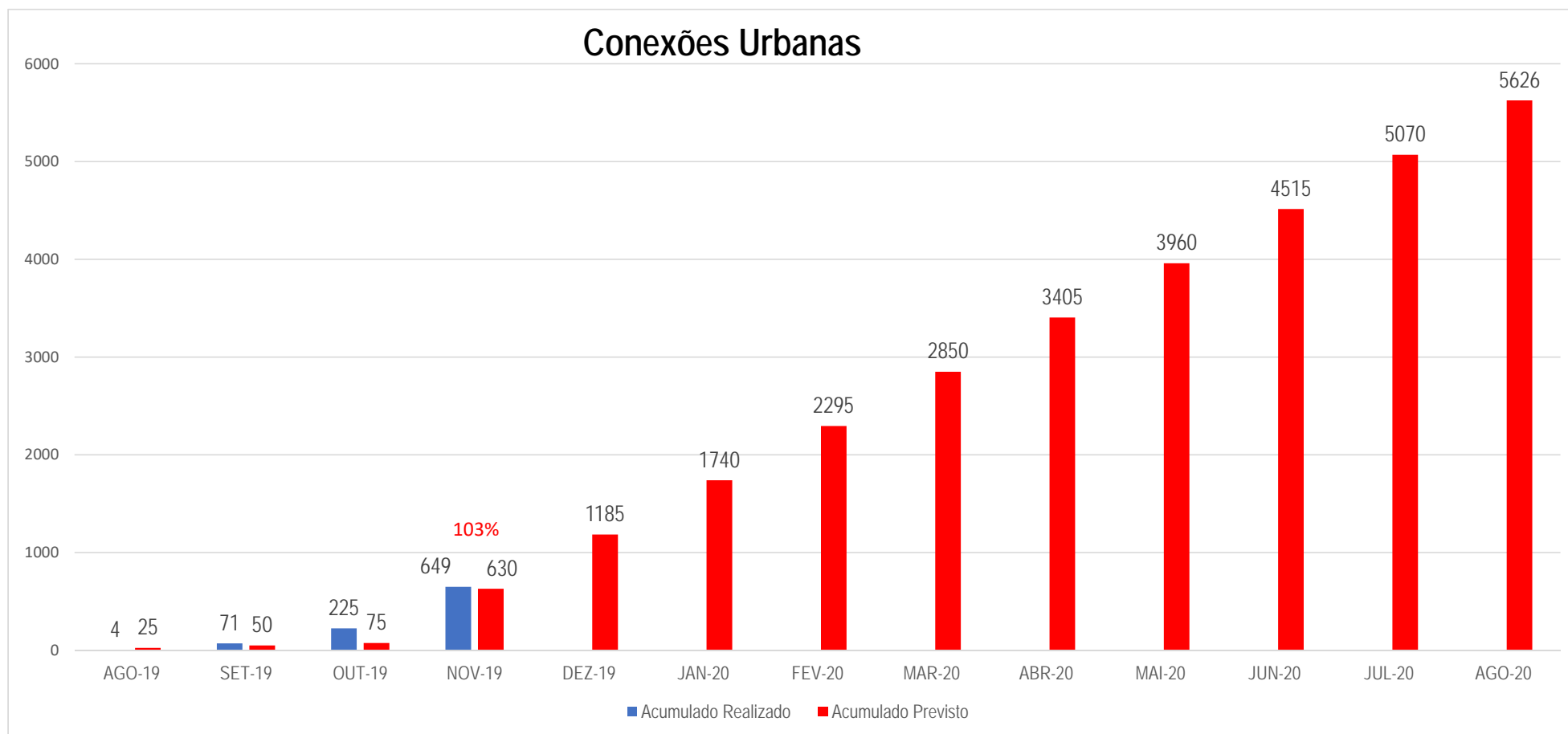
Priorização de investimentos para atendimento à ANEEL



Obs. Avanço em comparação com outubro de 2019

Solicitações de Ligação nova com necessidade de obras

Pedidos antigos

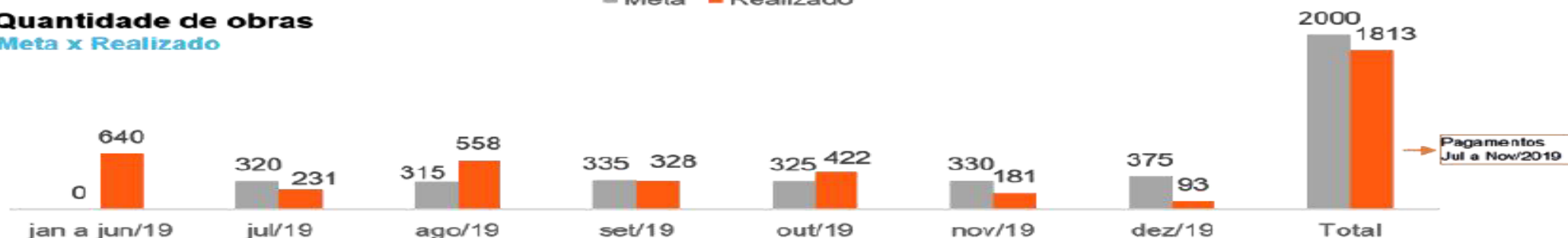


Ressarcimento aos consumidores por antecipação de ligação ANEEL

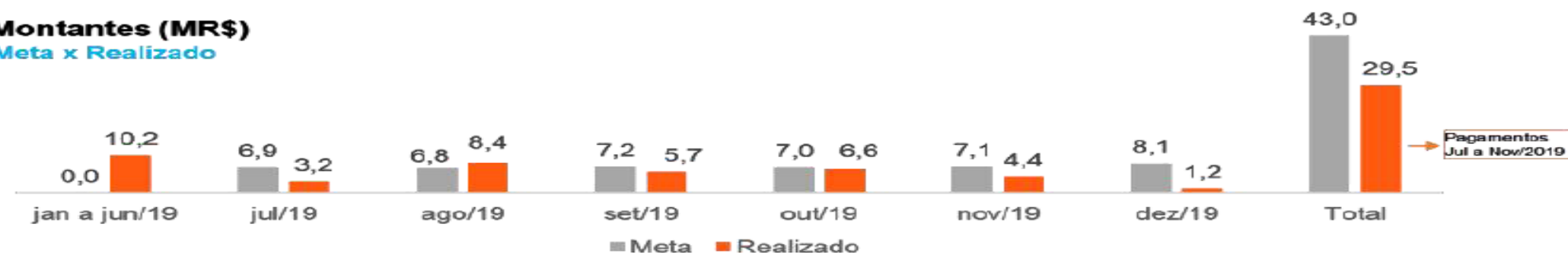


Quantidade de obras Meta x Realizado

■ Meta ■ Realizado



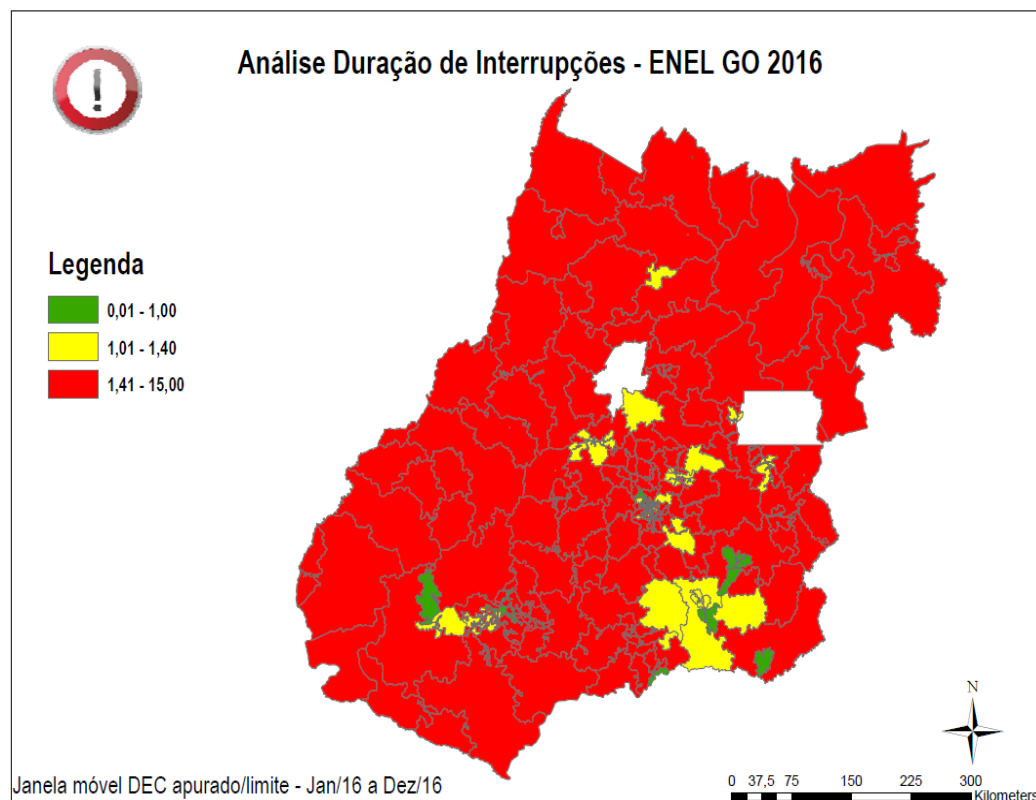
Montantes (MR\$) Meta x Realizado



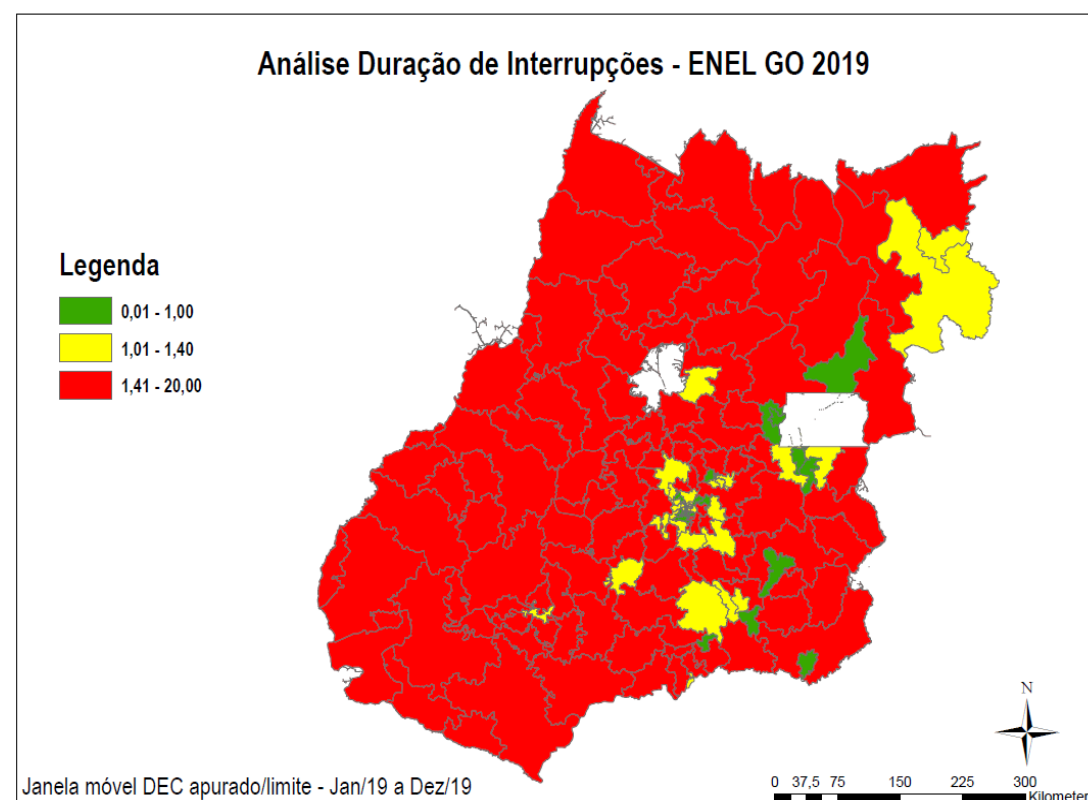
Nota: Obras pagas até o dia 05/12/2019

CONTINUIDADE – DEC por Conjunto

Comparação anos de 2016 e 2019



2016



2019

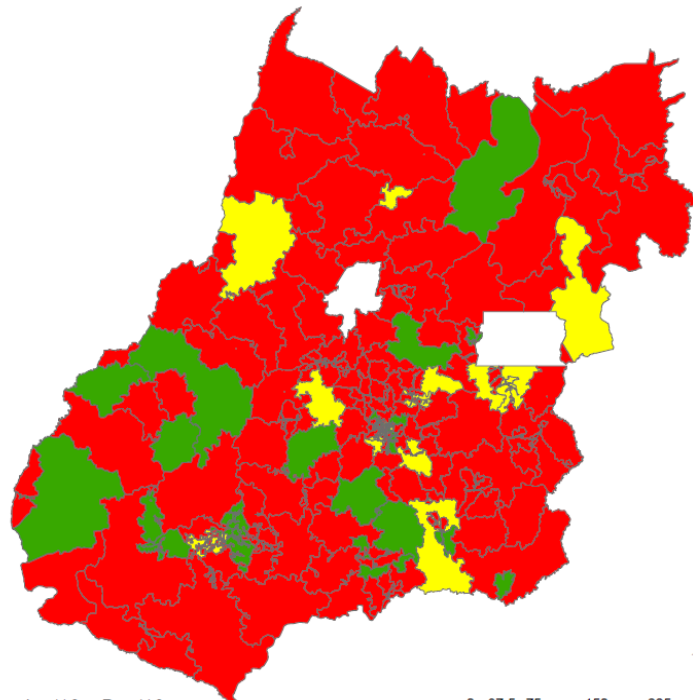
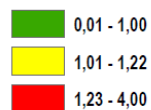
CONTINUIDADE – FEC por conjunto

Comparação anos de 2016 e 2019



Análise Frequência de Interrupções - ENEL GO 2016

Legenda



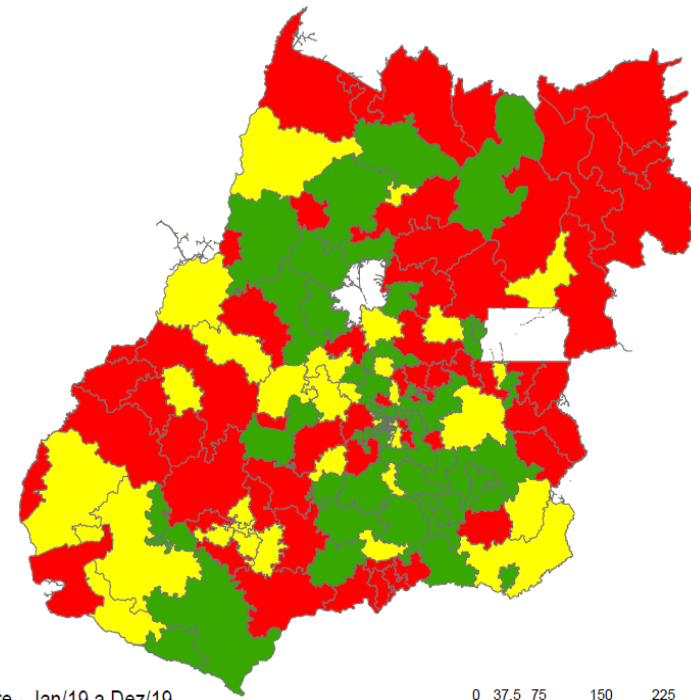
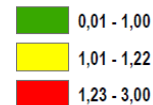
Janela móvel FEC apurado/limite - Jan/16 a Dez/16

0 37,5 75 150 225 300 Kilometers

2016

Análise Frequência de Interrupções - ENEL GO 2019

Legenda



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

0 37,5 75 150 225 300 Kilometers

2019

Atendimento à demanda reprimida



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



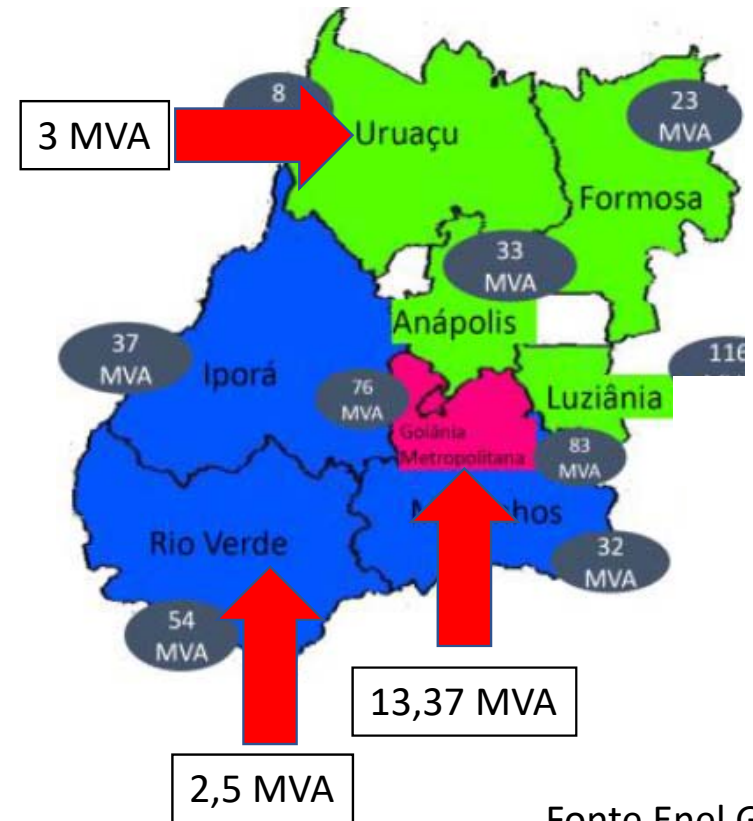
Atendimento à demanda reprimida (462 MVA)



Acompanhamento do Realizado – Demanda Reprimida



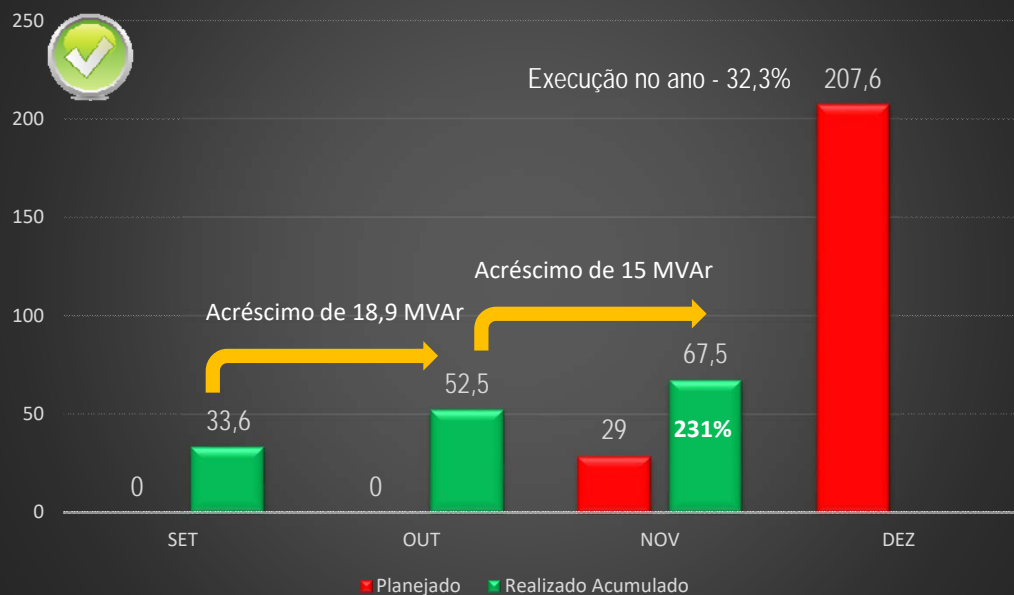
18,87 MVA realizados até NOV/19



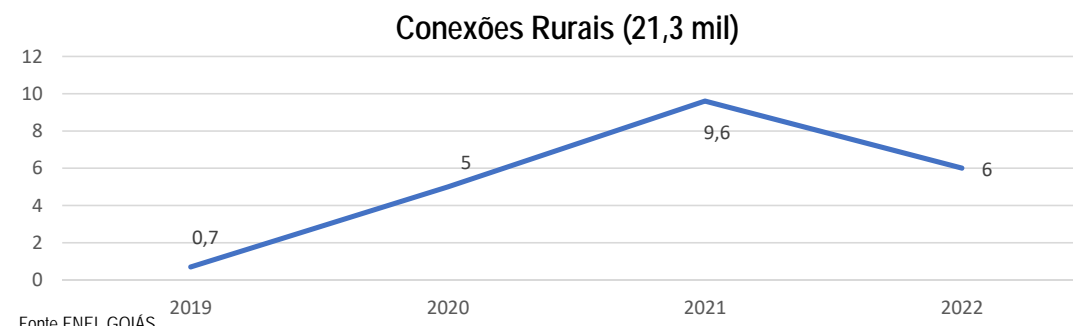
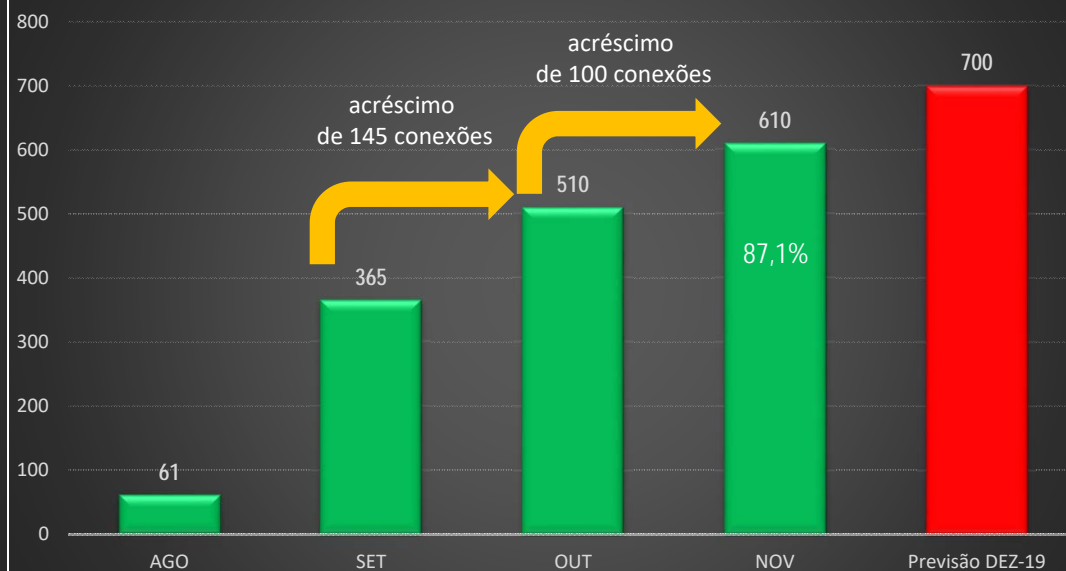
Fonte Enel Goiás

Banco de Capacitores e conexões rurais

Instalação de Bancos de Capacitores (MVar)



Conexões Rurais Realizadas



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



REN 846/19 (aplicação de penalidades)



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.

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



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

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

**TELEFONE GERAL: 061 2192 8606
OUVIDORIA SETORIAL: 167**

ANDRÉ PEPITONE DA NÓBREGA
Diretor-Geral

