



CONGRESSO NACIONAL
Gabinete do Deputado Eduardo da Fonte

EMENDA Nº - CMMPV 1212/2024
(à MPV 1212/2024)

Acrescente-se art. 16-B à Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, na forma proposta pelo art. 1º da Medida Provisória, nos termos a seguir:

“Art. 16-B. Os indicadores de qualidade do serviço prestado incluirão a avaliação feita diretamente pelos usuários mediante consulta pública.

§ 1º O processo de avaliação de qualidade do serviço prestado a que se refere o caput será coordenado pela ANEEL e custeado pela respectiva concessionária.

§ 2º A avaliação de qualidade satisfatória do serviço prestado em patamar inferior a 50% (cinquenta por cento) do total de usuários da concessionária ensejará a aplicação da penalidade prevista no inciso I do § 1º do art. 16-A.

§ 3º Nos processos de revisão tarifária periódica o não atingimento do patamar mínimo de qualidade satisfatória no respectivo ciclo de revisão ensejará a redução de 50% (cinquenta por cento) no valor da nova tarifa fixada.” (NR)

JUSTIFICAÇÃO

O art. 16-A da Lei nº 9.427, de 1996, prevê que a interrupção no fornecimento de energia elétrica pela empresa prestadora do serviço público de distribuição de energia elétrica importa na aplicação de multa em benefício dos usuários finais que forem diretamente prejudicados. Conforme o § 1º deste artigo, essa penalidade será aplicável quando for superado o valor limite de indicadores de qualidade do serviço prestado.

As informações de interrupção do fornecimento são prestadas diretamente pelas concessionárias. Para evitar que houvesse subnotificação, o



§ 2º do art. 16-A da mencionada Lei determinou a implantação de ferramentas que permitam a auditoria dos indicadores de qualidade, independentemente de informações da distribuidora.

Apesar da previsão legal, casos como o da ENEL, em São Paulo, e da CELPE, em Pernambuco, demonstram que ou as ferramentas de auditoria não foram implantadas ou não são eficientes e capazes de exprimir a qualidade do serviço prestado.

Uma parte importante do processo de melhoria na prestação do serviço público de fornecimento de energia é a avaliação da qualidade dos serviços pelos usuários. São eles quem pagam a tarifa e que sofrem diretamente as consequências da qualidade dos serviços.

Apesar disso, nenhum dos indicadores de qualidade atualmente previstos pela ANEEL leva em consideração a percepção dos usuários. Para a Agência a qualidade percebida pelo usuário não é uma métrica importante para a avaliação de serviços.

A qualidade dos serviços de distribuição de energia elétrica feita diretamente pelos consumidores pode e deve ser definida como a principal forma de medir se o serviço prestado atende às expectativas do usuário.

Avaliar os serviços prestados pelas distribuidoras através da perspectiva do usuário é fundamental para medir sua qualidade e identificar as deficiências. Essa métrica é essencial para a ANEEL e para as distribuidoras desenvolverem e planejarem suas ações e para que o usuário tenha condições efetivas de exigir a prestação de serviços de qualidade.

Levando isso em consideração estamos propondo que a percepção do serviço feita diretamente pelos usuários seja o principal índice de aferição de qualidade.

Nossa proposta é instituir uma avaliação sistemática da satisfação do usuário de energia elétrica e vinculá-la à aplicação de penalidades e à fixação do valor das tarifas. As distribuidoras que não atinjam um patamar de, pelo menos,



50% serão multadas. Persistindo a baixa avaliação, a tarifa será reduzida pela metade no processo de revisão tarifária periódica.

Há hoje nas sociedades democráticas uma crescente demanda por transparência, prestação de contas e valorização do usuário, tanto em seu papel de contribuinte quanto de consumidor de serviços públicos. Por isso é importante dar voz aos consumidores de energia elétrica para que a qualidade dos serviços melhores.

Sala da comissão, 15 de abril de 2024.

Deputado Eduardo da Fonte
(PP - PE)

