

COORDENADORIA DE ENERGIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO: 05889740/2022

NOTA TÉCNICA: NT/CEE/4/2022

I - DO OBJETIVO

Esta Nota Técnica documenta o recebimento do Plano de Resultados da Enel Distribuição Ceará – ENEL CE, elaborado em decorrência da análise do serviço de distribuição dessa concessionária, especificamente quanto ao faturamento de energia elétrica. A avaliação do serviço foi realizada pela Coordenadoria de Energia – CEE da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE e está registrada no Relatório de Fiscalização RF/CEE/6/2022, emitido em 25 de agosto de 2022.

II - DOS FATOS

Em 13 de junho de 2022, por meio do Ofício nº OF/CEE/28/2020, foi comunicado à companhia a realização de análise do serviço de distribuição de energia elétrica prestado pela distribuidora, especificamente quanto ao faturamento dos consumos de energia elétrica. No expediente fora solicitado o envio de dados e informações relacionados.

Em 25 de agosto de 2022, por meio do Ofício OF/CEE/46/2022, foi encaminhado à empresa o Relatório de Fiscalização nº RF/CEE/006/2022 que consolida a avaliação detalhada dos dados e informações mais relevantes atinentes ao processo de faturamento da companhia e apresenta um diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço.

Nos dias 19 e 26 de setembro de 2022, com o objetivo de discutir o conteúdo desse Relatório e subsidiar a elaboração do Plano de Resultados, foram realizadas reuniões entre a CEE e o Agente. Nesses encontros foram discutidas também oportunidades de aperfeiçoamento dos compromissos, das metas e cronogramas dos indicadores e das ações preliminarmente apresentadas pela empresa.

Em 27 de setembro de 2022, a empresa apresentou proposta revisada e definitiva do Plano de Resultados, em atendimento ao Ofício OF/CEE/28/2022.

III - DA ANÁLISE

O Plano de Resultados apresentado pela distribuidora está em conformidade com o diagnóstico realizado por esta Coordenadoria e compatibilizado com as avaliações realizadas pela Distribuidora. Com relação à formatação do plano, observou-se que atende aos requisitos estabelecidos no Relatório.

A Tabela 1 resume a situação da empresa em relação ao faturamento e as metas propostas para os indicadores globais do Plano de Resultados. Durante as reuniões de discussão foi observado que na base de dados fornecida pela empresa constava as reclamações da tipologia 20.17

que não haviam sido solicitadas pela fiscalização. Também foi observado que a computação do indicador QRT_{Aneel} considerou as reclamações de 1º e 2º nível na distribuidora. Após identificado, os indicadores foram recalculados com a base corrigida.

Tabela 1 – Resultados da ENEL

Descrição	QRT _{12M}	PRP _{12M}	PSL _{12M}	PRF _{12M}	PCF _{12M}	QRT _{Aneel}
Resultados Enel em mar/22	253,9	43,7	12,3	2,2	0,66	5,3
Proposta Enel para set/23	203,0	-	12,5	1,96	0,59	5,2

Valores revistos com a base corrigida.

Foi acordada a substituição do indicador PRP pelo QRP, quantidade de reclamações procedentes relativas, qual é calculado como o QRT. O indicador proposto considera o quociente entre as reclamações procedentes e o total de consumidores da empresa. A sugestão foi aceita visto que, em razão da forma de cálculo de PRP, as ações da empresa na redução das reclamações impactam ambos termos da fórmula e podem distorcer a interpretação do resultado. Os resultados históricos do indicador estão na Tabela 2.

Tabela 2 - QRP em base anual.

	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
QRP	20,1	19,5	18,7	18,1	17,5	16,6	15,7	14,1	12,1	10,7	10,2	9,7	9,3

Quanto aos demais indicadores e suas respectivas metas, as propostas estão adequadas e alinhadas à estratégia adotada pela empresa. As propostas do agente estão resumidas na Tabela 3.

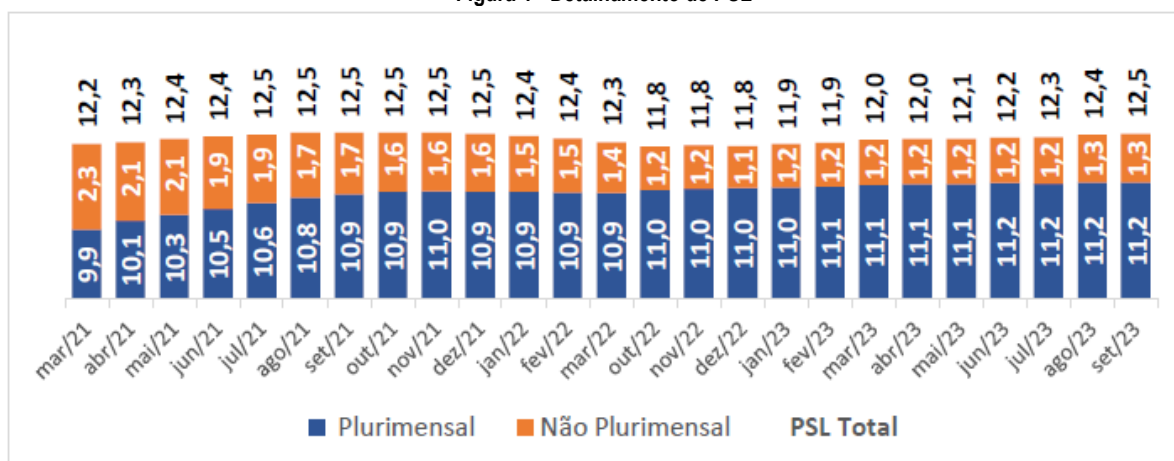
Tabela 3 - Metas pactuadas

		out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23
QRT	Mensal	21,6	20,6	19,7	18,8	17,9	17,1	16,3	15,5	14,8	14,1	13,5	13,4
	Anual	240,3	231,43	222,7	216,3	213,0	211,3	209,1	203,1	203,2	204,8	204,4	203,0
QRT_{Aneel}	Mensal	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	0,4
	Anual	5,7	5,7	5,6	5,6	5,5	5,4	5,4	5,5	5,4	5,1	5,2	5,2
QRP	Mensal	9,1	9,0	8,9	8,8	8,7	8,4	8,1	7,9	7,6	7,4	7,2	7,1
	Anual	9,2	9,1	9,3	9,5	9,8	9,8	9,6	9,4	9,1	8,8	8,5	8,2
PSL	Mensal	12,5	12,2	12,5	12,2	12,6	12,3	12,7	12,4	12,8	12,3	12,9	12,4
	Anual	11,8	11,8	11,8	11,9	11,9	12,0	12,0	12,1	12,2	12,3	12,4	12,5
PRF	Mensal	2,3	2,3	2,2	2,1	2,1	2,0	1,9	1,9	1,8	1,8	1,7	1,6
	Anual	2,5	2,6	2,4	2,2	2,3	2,2	2,3	2,2	2,2	2,0	2,0	2,0
PCF	Mensal	0,7	0,7	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,5	0,5	0,5
	Anual	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6

Foi salientado pela empresa que 89% das faturas regularmente emitidas sem a leitura dos medidores referem-se aos consumidores com leitura plurimensal e que esse montante impactaria significativa a operação comercial da empresa e restringindo sua atuação e a proposição

de metas para o plano de resultados. Ainda segundo a Enel, considerando o crescimento dessa opção de faturamento na base de consumidores da empresa, a redução do indicador PSL não seria factível. A Figura 1 detalha essa evolução. Outrossim, essa modalidade de faturamento impossibilitaria as reduções significativas dos indicadores PRF e PCF. O consumidor, ao observar o faturamento por média, geralmente busca a empresa, informa a leitura do medidor e solicita o refaturamento com valor real do consumo registrado. Quanto ao PCF, no ciclo de leitura desses clientes plurimensais, quando a média faturada é diferente da verificada em campo, é necessário o lançamento dos créditos para acerto do faturamento.

Figura 1 - Detalhamento de PSL



Fonte: Plano de Resultados Enel Distribuição Ceará

O relatório de fiscalização apresentou 5 listagens de municípios a serem priorizados, sendo cada listagem referente a um indicador. A Enel reuniu todos municípios em uma lista única e propôs metas para todos os indicadores. A relação dos municípios priorizados e as respectivas metas estão listadas na Tabela 3. Cumpre destacar, contudo, que o plano de resultados tem por premissa o acompanhamento de todos os municípios, independentemente da solicitação de ações e resultados específicos para alguns desses municípios.

Tabela 4 - Metas para os municípios priorizados.

Município	QRT 12m	PRP 12m	PSL 12m	PRF 12m	PCF 12m
ALTO SANTO	392	49	26	2,2	1,8
AMONTADA	109	5,5	26	5,3	0,8
APIAIRES	430	43	24	2,2	1,2
BAIXIO	207	49	22	2,8	1,1
CARIUS	433	49	29	1,6	1
CROATA	590	44	35	2,1	0,8
EUSEBIO	242	45	2	2,2	0,6
FORTALEZA	316	49	2	2,8	0,6
GENERAL SAMPAIO	412	47	23	3	0,7

Município	QRT 12m	PRP 12m	PSL 12m	PRF 12m	PCF 12m
GRANJEIRO	282	56	29	3,3	0,8
IBARETAMA	275	33	38	1,4	0,7
ICÓ	295	43	21	3,1	1,2
IGUATU	325	59	15	4	0,8
IPAUMIRIM	346	60	21	2	0,8
JAGUARETAMA	222	49	23	2,7	0,4
JAGUARIBARA	271	55	22	2,1	0,6
JIOCA DE JERICOACOARA	322	33	19	2,5	0,4
LAVRAS DE MANGABEIRA	295	48	19	2,6	0,8
LIMOEIRO DO NORTE	395	55	19	3	1,3
MARTINÓPOLE	130	44	6	4,4	0,5
NOVA OLINDA	362	42	16	2	0,6
PALHANO	262	43,8	29	2,5	0,6
PARAMOTI	127	66,6	25	2	0,5
PARAIPABA	383	49	24	2,4	1,5
PENAFORTE	194	38	20	2,8	1,2
PIRES FERREIRA	212	45	37	1,9	1,3
PORTEIRAS	219	46	28	2,5	1,1
QUIXADÁ	460	48	9	2,4	0,6
QUIXELÔ	256	59	9	3,1	1,1
QUIXERÊ	587	51	26	2,6	1,8
SANTANA DO CARIRI	386	43,9	25	2	0,3
SÃO JOÃO DO JAGUARIBE	495	48	27	2,5	1,4
SALITRE	60	59	28	3	0,6
TABULEIRO DO NORTE	356	52	20	2,2	1
TARRAFAS	340	45	29	3,8	0,6
UMARI	138	70	23	2	1,1
URUOCA	238	41	20	1,7	0,4
VIÇOSA DO CEARA	180	43	30	2,8	0,7

Por fim, o plano de resultados formalizado previu ações para melhoria da qualidade para o processo de faturamento em geral. O plano e o cronograma de avanço estão registrados nas Tabelas 5 e 6.

Tabela 5 - Plano de ação.

Nº Ação	Ação	Município(s) Beneficiado(s)	Previsão de início da implantação	Previsão de término do da implantação	Forma de comprovação	Responsáveis
1	Treinamento presencial com atendentes do Call Center	Todos	jan/23	ago/23	Registros fotográficos / Lista de presença	Marcos Aurélio Silva (62) 99294-1000 marcos.silva2@enel.com
2	Treinamento com colaboradores de lojas	Municípios priorizados ou com atendimento presencial mais próximos	out/22	ago/23	Registros fotográficos / Lista de presença	
3	Campanhas de incentivo à autoleitura	Todos	abr/23	mai/23	Materiais de campanha	
4	Campanhas de incentivo ao consumo consciente/redução de consumo	Todos	fev/23	jun/23	Materiais de campanha	
5	Produção de material impresso sobre variação de consumo e dicas de economia para agências de atendimento	Todos	abr/23	abr/23	Materiais de campanha / Nota fiscal do produto	
6	Plano de Limpeza de caixas de medição	Municípios priorizados	fev/23	jun/23	Fotos / Resultados constatados	José Carlos Alves Filho (85) 99981-0634
7	Treinamento de leituristas	Todos	out/22	set/23	Registros fotográficos / Lista de presença	jcarlos.alves@enel.com

Tabela 6 - Cronograma do plano de ação.

Nº Ação	Ação	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23
1	Treinamento presencial com atendentes do Call Center	0%	0%	0%	33%	33%	33%	66%	66%	66%	66%	100%	100%
2	Treinamento com colaboradores de lojas	25%	25%	25%	50%	50%	50%	75%	75%	75%	75%	100%	100%
3	Campanhas de incentivo à autoleitura	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Campanhas de incentivo ao consumo consciente/redução de consumo	0%	0%	0%	0%	50%	50%	50%	50%	100%	100%	100%	100%
5	Produção de material impresso sobre variação de consumo e dicas de economia	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	Plano de Limpeza de caixas de medição	0%	0%	0%	20%	40%	60%	80%	100%	100%	100%	100%	100%
7	Treinamento de leituristas	8,3%	16,7%	25,0%	33,3%	41,7%	50,0%	58,3%	66,7%	75,0%	83,3%	91,7%	100,0%

As efetividades dessas ações não foram sopesadas pela ARCE. Sendo elas, assim como todo o conteúdo do Plano de Resultados, de inteira responsabilidade da Distribuidora.

IV - DO FUNDAMENTO LEGAL

A Nota Técnica está fundamentada nos seguintes instrumentos legais:

- Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;
- Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995;
- Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996;
- Decreto nº 41.019, de 26 de fevereiro de 1957;
- Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997;
- Resolução Normativa nº 846, de 11 de junho de 2019.

V - DA CONCLUSÃO

A CEE realizou diagnóstico técnico dos serviços de faturamento de energia elétrica prestados pela ENEL CEARÁ, que apresentou um Plano de Resultados visando à melhoria da qualidade do serviço.

O Plano apresentado não foi avaliado com relação a sua efetividade, mas somente quanto à forma e alinhamento com os problemas identificados, e serão acompanhados pela equipe da CEE/ARCE. No entanto, o cumprimento das providências e o atingimento dos resultados esperados deverão ser verificados periodicamente por esta Agência, bem como pela SFE/ANEEL.

Diante do exposto, conclui-se que o Plano de Resultados da ENEL CEARÁ referente ao tema Faturamento sugere melhoria na qualidade do serviço prestado. Em razão disso, recomenda-se sua aceitação e acompanhamento dos resultados, ressaltando-se as metas para o indicador de reclamações ingressadas que deverão ser as apresentadas pela CEE.

IV - RECOMENDAÇÕES

Recomenda-se que o Plano de Resultados apresentado pela ENEL CEARÁ para o tema Faturamento de energia elétrica seja aceito e acompanhado por esta CEE em periodicidade trimestral, para verificações do cumprimento de ações propostas e dos resultados esperados.

Fortaleza, 29 de outubro de 2022.

DELEON PONTE PARENTE
Analista de Regulação