



# Reunião ANEEL / ARCE – Situação dos serviços da Enel Ceará

15/01/2020

# Pauta

- Introdução
- Serviços fiscalizados pela Arce - Histórico
- Situação dos indicadores e serviços prestados pela Enel
- Investimentos *vs.* Receitas da Enel Ceará (2013-2019)
- Ações propostas
- Assuntos gerais – fechamento da reunião

# Introdução

- Percepção da piora do atendimento da Enel Ceará
- Aumento das reclamações de consumidores
- Principais aspectos: Tempo de atendimento a ocorrências, atendimento a pedido de ligação com obras, atendimento nas agências e telefônico, serviços comerciais (mudança de titularidade, pedido de religação, deslocamento de rede, etc.), procedimentos indevidos (emissão de duas faturas em um único mês).

# Serviços fiscalizados pela Arce - Histórico

Procedimento de Análise - 2019

Procedimentos Gerais

Continuidade do Fornecimento

Faturamento

Ligações Novas com Obras

Ligações Novas sem Obras

Religação

Ressarcimento de danos elétricos

Tensão de fornecimento

Qualidade da Estrutura de Atendimento

Irregularidade

Alteração Cadastral

Geração Distribuída



Acompanhamento de  
Plano de Resultados



Ação Fiscalizadora

# Serviços fiscalizados pela Arce - Histórico

## Procedimento de Análise - 2019

## Ligações Novas com Obras

- Se iniciou em 2014 com pedido de TAC em virtude de multas anteriores decorrentes do não atendimento a pedidos de ligação com obras;
- Com a nova metodologia da ANEEL (fiscalização responsiva), foram abertos dois processos de análise dos serviços de distribuição (Procs. 25/2016 e 31/2016) para, dentre outros aspectos, verificar o cumprimento do Plano de Ação proposto para normalização do atendimento a pedidos de ligações com obras;
- Relatórios de acompanhamento emitidos em out/16, dez/16, mar/17, jun/17, jul/17, ago/17, fev/18, mar/18, ago/18, dez/18, mar/19 e jul/19. Somente depois desses relatórios (todos confirmando atrasos no cumprimento dos planos, é que foi aberta fiscalização em 2019 (proc. 3/2019), que resultou em REFIS/TN em ago/19 e EM/AI em out/19, no valor de R\$ 323.607,09.
- Ou seja, entre o ano de 2014 e 2019 a ENEL permaneceu, e continua, sem atender pedidos de ligação com obras nos prazos e foi multada apenas uma vez com um valor considerado baixo se comparado com os investimentos que deveria ter feito para corrigir o problema. Nesse intervalo, somente o acompanhamento de um plano de ação foi realizado, com emissão de 12 (doze) relatórios, o que demandou elevada mão de obra da ARCE sem o efetivo resultado esperado.

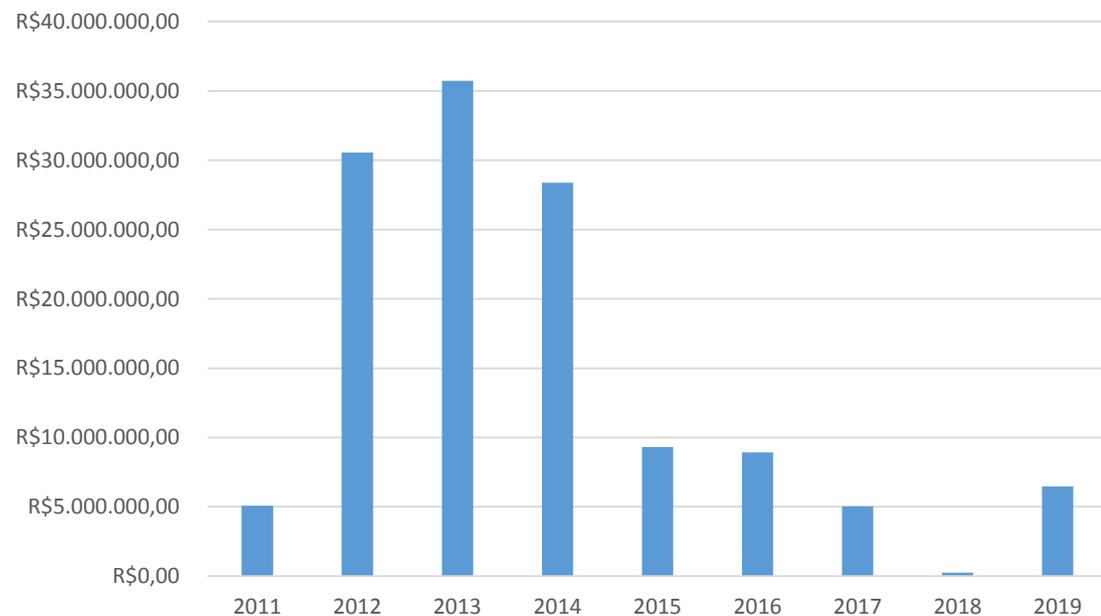
# Serviços fiscalizados pela Arce - Histórico

Processo	Tipo	Tema	Data de início	Data fim *	Resultado
04/2016	Fiscalização	Indicadores de teleatendimento	01/03/2016	14/06/2016	Auto de Infração
25/2016	Procedimento de Análise	Análise de serviços de distribuição	10/08/2016	31/07/2019	Plano de resultados não cumprido.
24/2016	Fiscalização	Indicadores de qualidade de serviço	09/08/2016	02/03/2017	Auto de Infração
31/2016	Acompanhamento de Plano de Resultado	Acompanhamento do plano de ação – Obras	29/08/2016	06/09/2017	Plano de resultados não cumprido.
05/2018	Fiscalização	Indicadores DER e FER	12/04/2018	28/02/2019	Auto de Infração
15/2018	Procedimento de Análise	Análise de ligações novas	11/06/2018	23/09/2019	Plano de resultados não cumprido.
17/2018	Fiscalização	Indicadores de Continuidade	18/07/2018	21/12/2018	Auto de Infração
36/2018	Fiscalização	Apuração do Teleatendimento.	10/09/2018	08/04/2019	Auto de Infração
04/2019	Procedimento de Análise	Procedimento de Geração Distribuída	21/05/2019	-	Plano de resultados em andamento.
04/2019	Procedimento de Análise	Atendimento nas agências e telefônico	21/05/2019	-	Plano de resultados em andamento.
03/2019	Fiscalização	Atendimento a pedido de ligação com obras	08/05/2019	11/10/2019	Auto de Infração
06/2019	Fiscalização	Faturamento Enel – FATURAS DUPLICADAS	10/10/2019	-	Em andamento

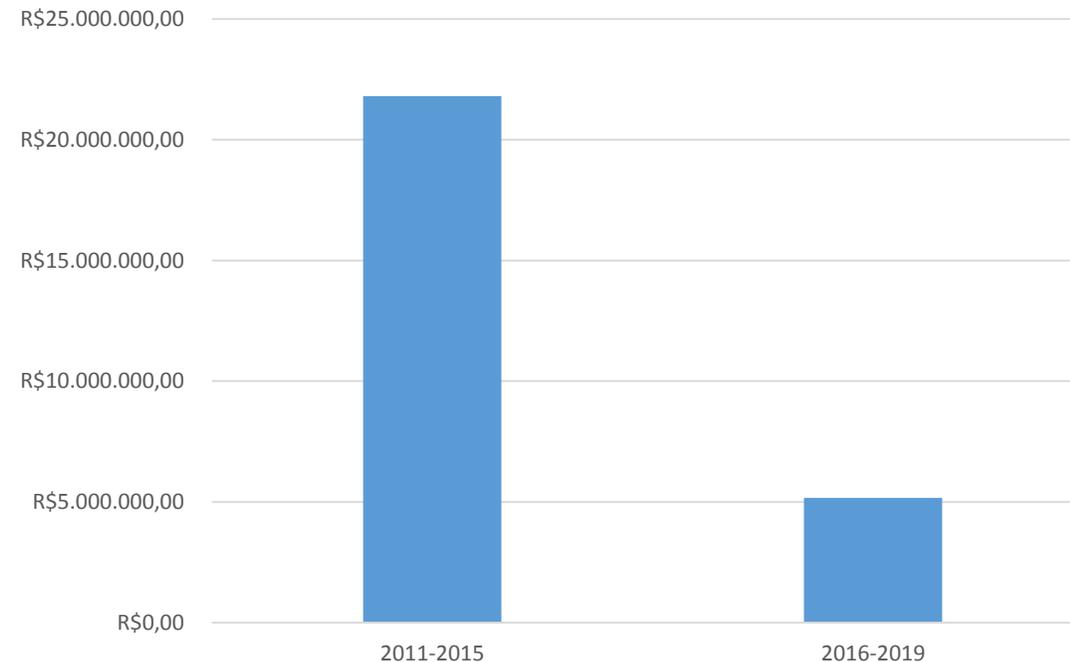
\* Emissão do AI ou aprovação de Plano de Resultados

# Serviços fiscalizados pela Arce - Histórico

Multas aplicadas - Valor total (R\$)

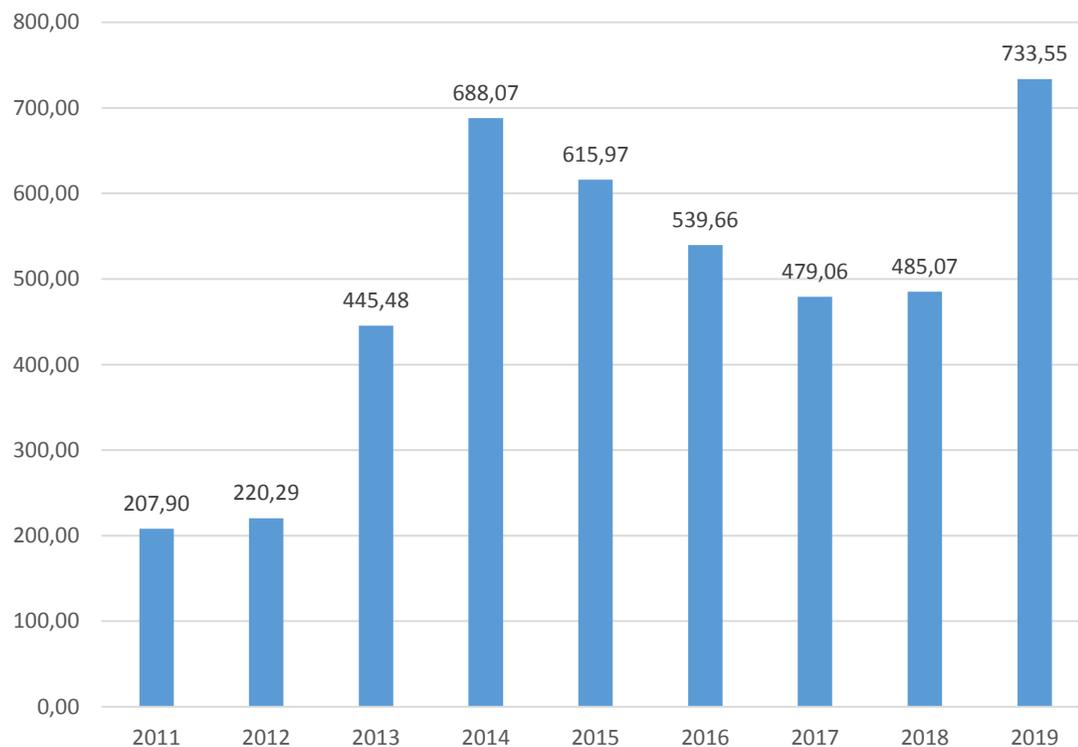


Multas aplicadas - Valor médio (R\$)

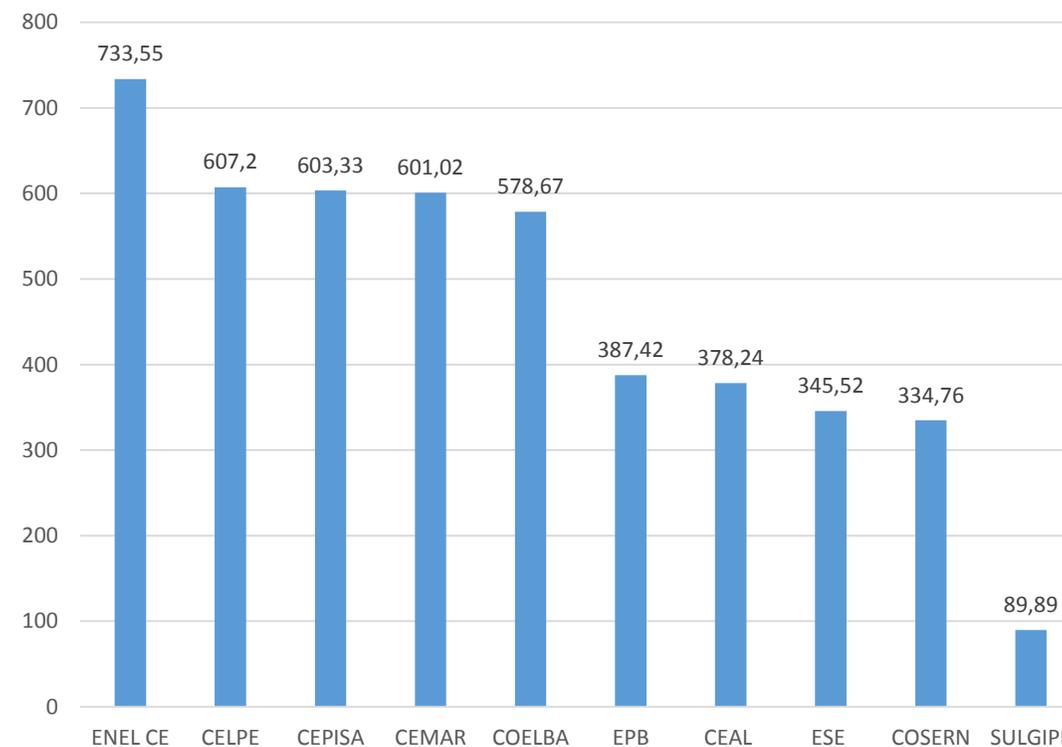


# Indicadores de qualidade do atendimento

ENEL CE - TMA (em minutos)

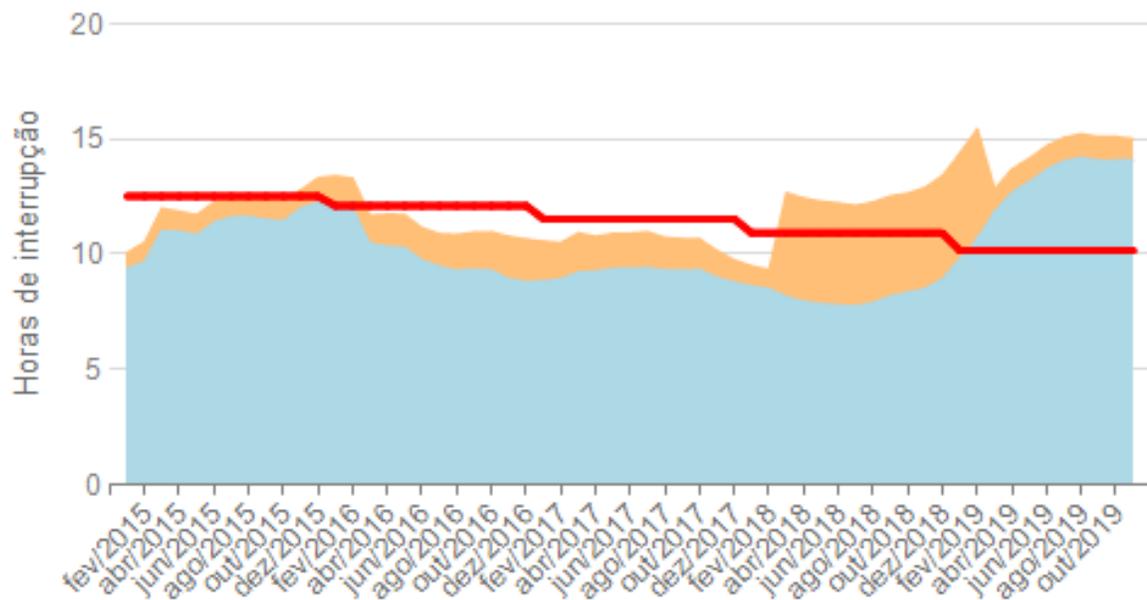


Concessionárias Nordeste - TMA (2019)



# Indicadores de qualidade do atendimento

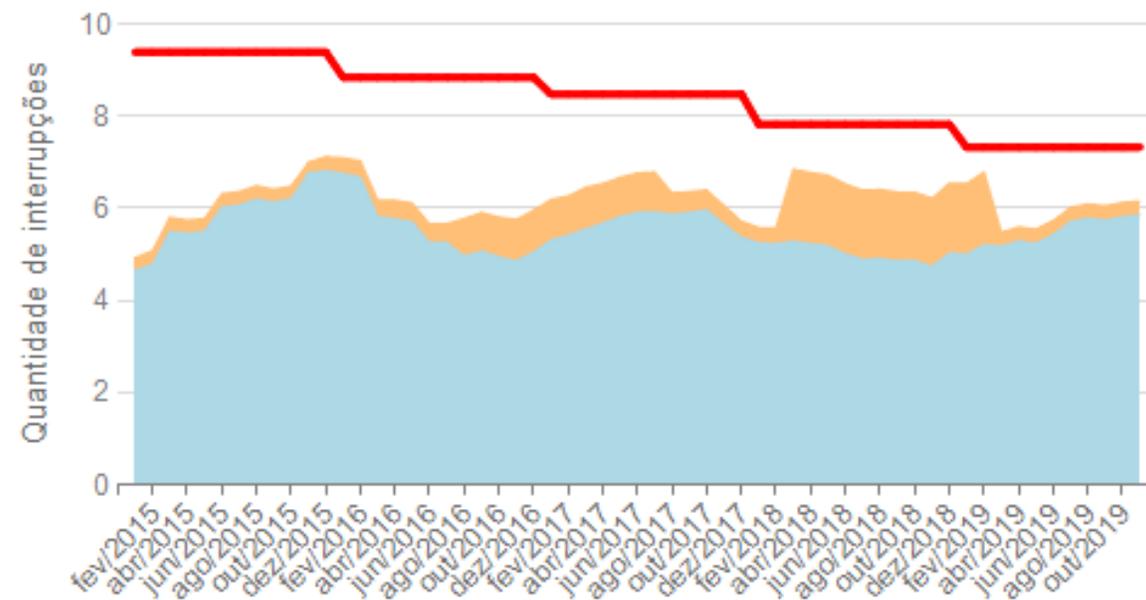
Duração média das interrupções - Janela móvel de 12 meses



Mês final da janela móvel

DECTOTAL - Valor    DEC - Valor    DEC - Limite  
DECTOTAL - Limite

Quantidade média de interrupções por ano - Janela móvel de 12 meses



Mês final da janela móvel

FECTOTAL - Valor    FEC - Valor    FEC - Limite  
FECTOTAL - Limite

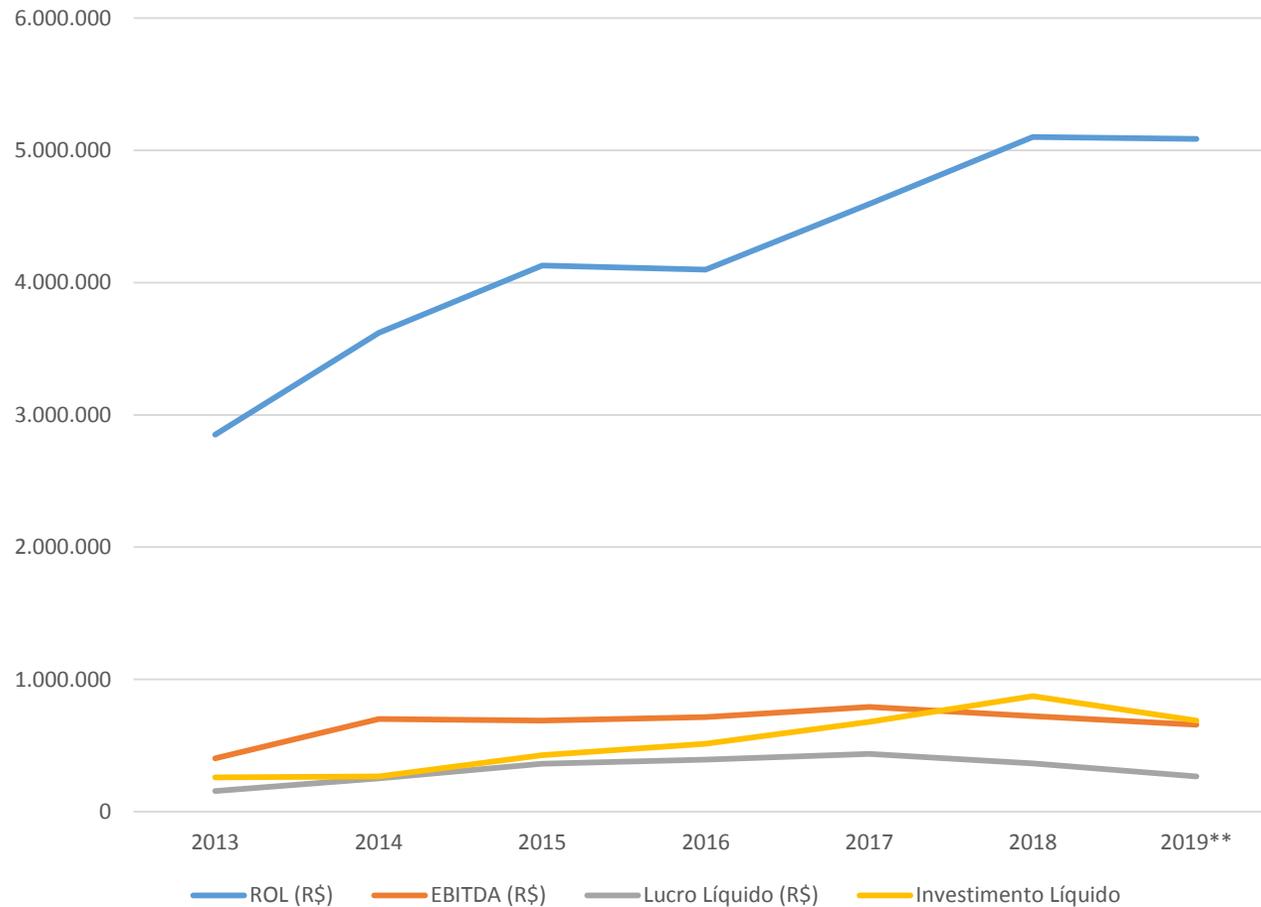
# Receitas vs. Investimentos da Enel Ceará (2013-2019)

## Investimentos oficiais no balanço da ENEL CE dos últimos anos:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	3T2019
Novas Conexões	143.138	142.209	176.875	327.439	402.624	376.483	310.349
Rede	126.132	103.029	83.963	89.416	185.227	311.765	88.441
Perdas	30.585	30.969	35.764	35.419	33.961	54.497	35.518
Qualidade	54.611	47.113	48.199	53.997	151.266	257.268	24.230
Outros	40.936	24.947					28.693
Outros	37.575	30.938	107.191	147.863	128.810	125.125	95.737
Estoque	-13.401	-1.387	83.745	-28.615	-259	98.608	27.072
<b>Total investido</b>	<b>293.444</b>	<b>274.789</b>	<b>451.774</b>	<b>536.103</b>	<b>716.402</b>	<b>911.981</b>	<b>521.599</b>
Aportes	-33.640	-9.680	-25.107	-23.464	-37.183	-39.316	-5.111
<b>Investimento Líquido</b>	<b>259.804</b>	<b>265.109</b>	<b>426.667</b>	<b>512.639</b>	<b>679.219</b>	<b>872.665</b>	<b>516.488</b>

# Receitas vs. Investimentos da Enel Ceará (2013-2019)

Receitas x Investimentos



	ROL (R\$)	EBITDA (R\$)	Lucro Líquido (R\$)	Investimento Líquido	Relação Invest:
<b>2013</b>	2.849.743	401.951	156.556	259.804	9,1%
<b>2014</b>	3.621.915	701.568	251.559	265.109	7,3%
<b>2015</b>	4.130.163	688.502	363.070	426.667	10,3%
<b>2016</b>	4.097.446	715.889	393.057	512.639	12,5%
<b>2017</b>	4.594.419	792.824	435.779	679.219	14,8%
<b>2018</b>	5.102.244	722.882	364.520	872.665	17,1%
<b>2019*</b>	3.814.471	492.784	199.321	516.488	13,5%
<b>2019**</b>	5.085.961	657.045	265.761	688.651	13,5%

\* 3T2019

\*\* Projetado 2019

# Ações propostas

- Não aprovação de novos Planos de Resultados para temas que já foram fiscalizados e que já tiveram planos apresentados no passado. Nesses casos, partir direto para **processo punitivo (REFIS/TN + EM/AI)** ao invés de iniciar novo **procedimento de análise**;
- Definir metas para tempo médio de atendimento a ocorrências emergenciais. A fiscalização de DEC/FEC nem sempre gera os resultados esperados em termos desse indicador;
- Aumento do número de ações de fiscalização anuais. Atualmente, somente temas definidos pela SFE são verificados a cada ano, a depender de orçamento disponibilizado pela superintendência;
- Não flexibilização de prazos de atendimento ou regulatórios. Ex.: XX% fora do prazo de atendimento como tolerância, etc.
- Ações mais severas para a Concessionária em casos de descumprimento recorrente (agravamento da multa ou outras penalidades do art. 5º da Res. 846/2019, como obrigação de fazer ou de não fazer, Suspensão do Direito de Participar de Licitações, de Contratar com a ANEEL e de Receber Autorizações, Termo de Intimação –TI, dentre outros previstos). Evitar o entendimento de que vale mais a pena pagar a multa do que corrigir o problema.

# Assuntos gerais

- Disponibilidade de mão de obra da Arce;
- Orçamentos e Contratos de Metas;
- Outros temas.

Bom dia!