

Evolução da prestação dos serviços de distribuição da Enel CE

Propostas para a fiscalização da ANEEL/Arce

Coordenadoria de Energia – CEE
Setembro /2022

Sumário

1. Introdução	3
2. Evolução da prestação dos serviços e demandas recentes para a Arce	4
3. Demandas da sociedade	8
4. Propostas da Arce à ANEEL	11

Avaliação da prestação dos serviços da Enel no Estado do Ceará

1. Introdução

Este relatório visa consolidar as informações sobre o desempenho da Enel CE na prestação dos serviços de distribuição e energia elétrica no Estado do Ceará nos últimos anos. É crescente o clamor da população e de diversos setores da sociedade cearense quanto à má prestação do serviço em diversos temas, com destaque para o atendimento a pedidos de ligação com obras, os indicadores de continuidade, o atendimento aos consumidores, o faturamento (cobranças abusivas, erros de leitura, faturas em duplicidade, etc.), dentre outros, não menos importantes.

Assim, como forma de subsidiar a reunião entre o Diretor-Geral da ANEEL, Sandoval Feitosa, e o Presidente da Arce, Hélio Winston Leitão, no dia 16/09/2022, são expostos um panorama da degradação dos serviços e indicadores, das demandas de diversos setores (como Poder Público, Assembleia Legislativa, Ministério Público, indústria, etc.), e trazidas propostas de melhoria da fiscalização e do convênio entre as agências reguladoras.

Cabe lembrar que o Presidente da Arce, após enviar o Ofício OF/CDR/0015/2020, realizou reunião com o então Diretor-Geral da ANEEL, André Pepitoni, em 15 de janeiro de 2020, quando levou a Brasília-DF um relatório descrevendo situação semelhante à atual, pois já identificava a precariedade na qualidade do serviço e do produto da concessionária. Desde então, observa-se um preocupante agravamento da situação, o que requereu nova intervenção junto à ANEEL na tentativa de adotar ações mais efetivas para reverter o quadro.



Figura 1- Recorte de matéria do Jornal O Povo, de grande circulação no Ceará, em 27/01/2020.

2. Evolução da prestação dos serviços e demandas recentes para a Arce

A Enel Ceará, antiga Coelce, foi adquirida pela Enel Itália no ano de 2010 da espanhola Endesa. Nos primeiros anos de concessão, a distribuidora, ainda com o nome Coelce (foi rebatizada em 2016), atingiu bons resultados a nível nacional nos rankings da ABRADÉE e da própria ANEEL (IASC). Entretanto, nos últimos três anos a situação se inverteu e hoje a Enel CE é uma das piores distribuidoras do Brasil.

2011

exame.55 ANOS

Home > Negócios

Coelce é escolhida melhor distribuidora de energia do Brasil

Segundo fontes do setor, a subsidiária da espanhola Endesa no Brasil foi eleita a melhor pelo terceiro ano consecutivo



Coelce: a empresa obteve um índice de satisfação de qualidade de 88,4% na pesquisa com os consumidores (Divulgação)

2016

Diário do Nordeste

Pela 6ª vez, Coelce é eleita melhor distribuidora

Escrito por Redação, 00:00 - 23 de Junho de 2016.

A Companhia Energética do Ceará (Coelce), distribuidora de energia da Enel, foi eleita, pela sexta vez, como a melhor distribuidora do Brasil pela Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee). Neste ano, contudo, o primeiro lugar foi dividido com a Companhia Energética do Maranhão (Cemar). O anúncio foi feito ontem (22) na sede da Confederação Nacional da Indústria (CNI), em Brasília, durante solenidade de entrega da 18ª edição do Prêmio Abradee. No evento, a Coelce recebeu também o primeiro lugar na categoria "Responsabilidade Social", pela quinta vez.

2021

g1

CEARÁ

Ceará é o quinto estado do Brasil com mais casos de reclamação sobre troca de titularidade na conta de energia

O estado lidera as estatísticas desse tipo de reivindicação no Nordeste. Aneel exige que procedimento para alterações cadastrais seja atualizado.

Por Samuel Pinusa, g1 ce
29/09/2021 20h33 - Atualizado há 11 meses

Enel é multada em R\$ 26 milhões por irregularidade na distribuição de energia no Ceará

A Agência Reguladora do Ceará (Arce) identificou irregularidades na interrupção de energia em janeiro de 2020.

Por G1 Ceará
08/05/2020 14h17 - Atualizado há 2 anos

OPOVO

Enel Ceará é a 5ª do País em reclamações por alteração no cadastro de usuário

Pelo segundo ano consecutivo, a Enel Distribuição Ceará ocupa o quinto lugar no ranking nacional feito pela Aneel, em relação a problemas apontados em mudança de titularidade

17:56 | Set. 28, 2021 | Autor **Laura Rezende** | Tipo **Notícia**

CearáAgora | ÚLTIMAS | ELEIÇÕES 2022 | COLUNAS | COTIDIANO | ECONOMIA | INTERIOR | CORRESPONDENTES

Consumidores descontentes: Enel continua como campeã de reclamações no Ceará

09/10/2021 | Ceará, Nordeste



2022

Diário do Nordeste

Enel Ceará está entre os piores desempenhos do País: 'a vela já fica aqui' NEGÓCIOS

A empresa esteve nos últimos três anos nas últimas posições do Desempenho Global de Continuidade (DGC), que mede frequência e duração de quedas de energia

Escrito por **Marina Macanudo**, [lucia.macanudo@arce.ce.gov.br](#) em 18/09/2022 às 09:37



Imagem: Imagem de stock sobre a distribuição de energia. Foto: iStock

Diário do Nordeste

Reajuste na conta de energia é o dobro da capacidade de ganho do trabalhador NEGÓCIOS

Anel aprovou reajuste médio de quase 25% nas contas de luz. Enel diz que mudança é quase 'nula'

Escrito por **Lúcia Cavella**, [lucia.cavella@arce.ce.gov.br](#) em 16/04/2022 às 16:11

Anel aprovou reajuste médio de quase 25% nas contas de luz. Enel diz que mudança é quase 'nula'

Escrito por **Lúcia Cavella**, [lucia.cavella@arce.ce.gov.br](#) em 16/04/2022 às 16:11

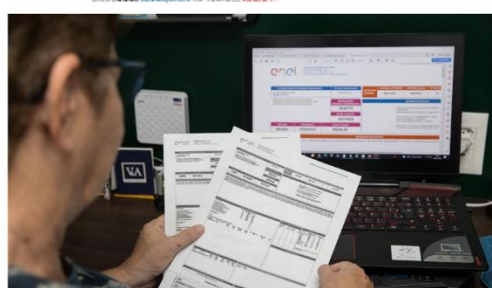
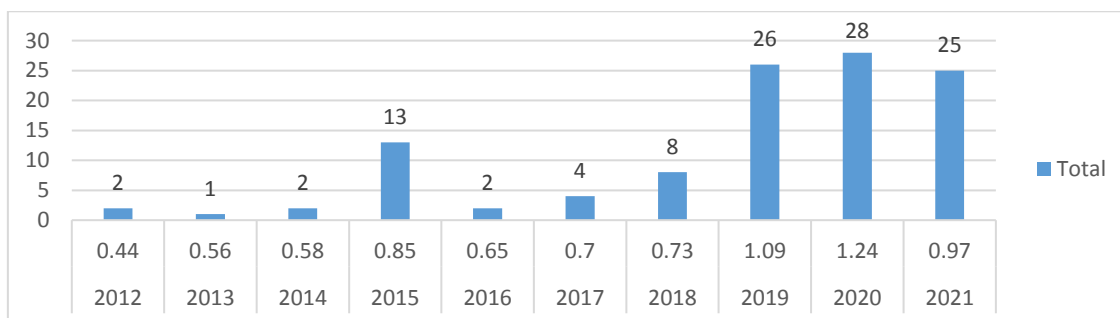


Imagem: Imagem de stock sobre a distribuição de energia. Foto: iStock

Já no ano de 2015, a distribuidora iniciou sua trajetória de derrocada, caindo 11 posições no ranking ANEEL das concessionárias de distribuição de energia do país em relação à qualidade do serviço prestado. A companhia, que em 2014 havia ficado na segunda posição no indicador de Desempenho Global de Continuidade, passou para a 13ª colocação. Desde então, a Enel CE não se recuperou mais, piorando significativamente a partir do ano 2018, chegando ao penúltimo lugar em 2020, com um DGC¹ superior a 1,00, que indica a violação da média das metas de DEC e FEC da ANEEL. O Gráfico 1 apresenta a evolução no referido ranking.

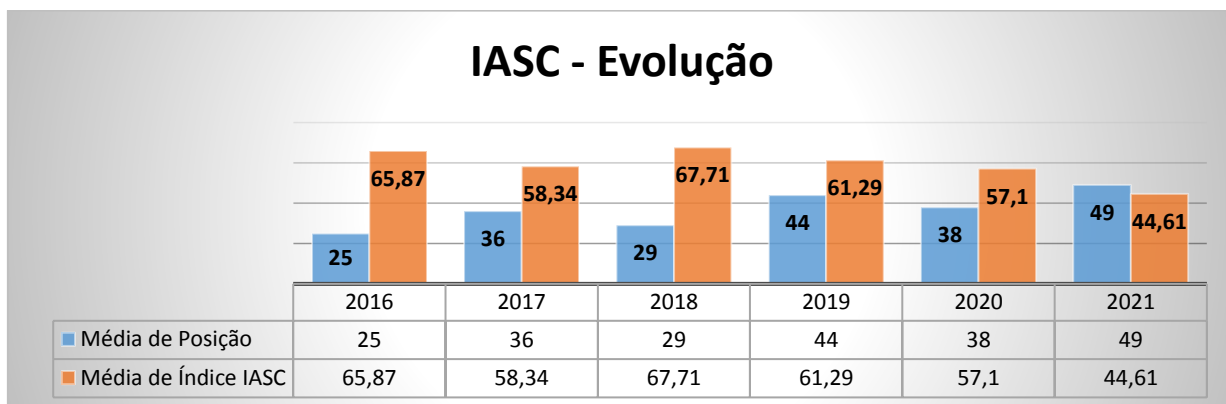
Gráfico 1 – Ranking de continuidade da Enel CE - 2012 a 2021.



Na pesquisa IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor Residencial, principal termômetro da satisfação dos consumidores de todo o Brasil, a distribuidora também vem piorando ano a ano, atingindo seu menor desempenho histórico em 2021, caindo 11 posições em relação a 2020 e ocupando o 49º lugar, dentre 53 concessionárias. O Gráfico 2 mostra a evolução a partir do ano de 2016. A nota média, pela primeira vez ficou abaixo dos 50%, alcançando 44,61%. Para a ANEEL, o valor mínimo para premiação é de 60%.

¹ DGC (Indicador de desempenho global de continuidade), consiste na média aritmética simples das razões entre os valores apurados e limites anuais dos indicadores DEC e FEC.

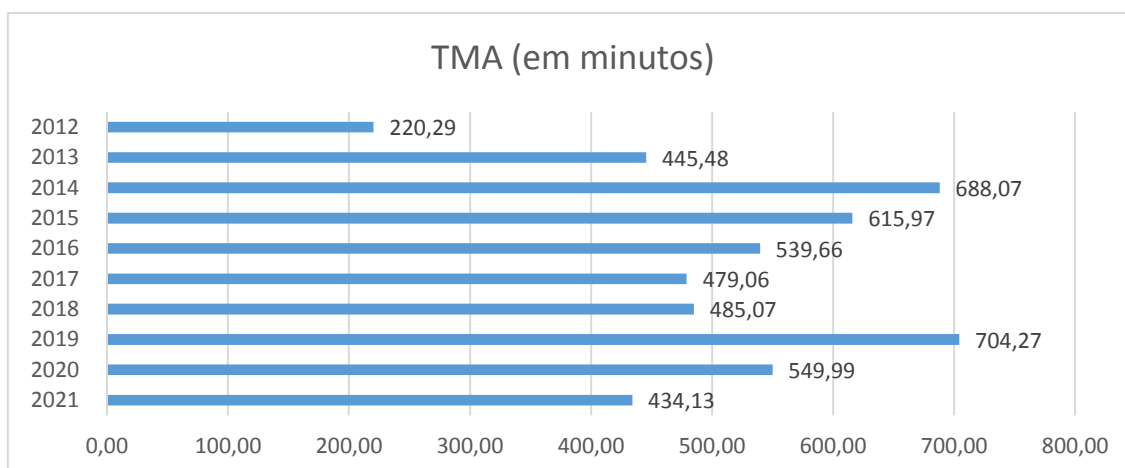
Gráfico 2 – Evolução do índice IASC - 2016 a 2021.



No Prêmio ABRADÉE, da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica, a Coelce/Enel é a 4ª maior distribuidora em número de troféus, conquistando 25 ao todo, inclusive o 1º lugar geral nacional por cinco vezes em seis anos, entre 2010 e 2016. Desde então, a empresa sequer figura na lista. Esse declínio em todas as pesquisas pode ser facilmente percebido por meio de seus indicadores, como exposto a seguir.

O Tempo Médio de Atendimento (TMA) mostrou piora na última década, sendo alvo de investigação da Arce nos últimos 3 anos. Em 2019, o consumidor cearense ficou, em média, quase 12 horas aguardando atendimento para faltas de energia. O Gráfico 3 mostra a evolução.

Gráfico 3 – Evolução do TMA da Enel CE - 2012 a 2021.



A Figura 2 mostra a quantidade de conjuntos com o indicador DEC violado em relação ao limite regulatório ao final do acompanhamento do último plano de resultados, no início de 2022. Dos 113 conjuntos, apenas 39 alcançaram o limite regulatório ao final de um ano de acompanhamento, o que corresponde a apenas 34% do todo. A meta estabelecida era de 54 conjuntos dentro dos limites, o que não foi alcançado. Ainda assim, por orientação da SFE/ANEEL, o plano foi aprovado.

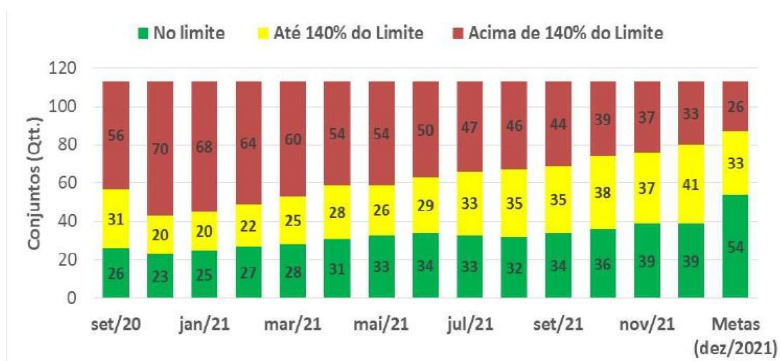


Figura 2 – Desempenho dos conjuntos da Enel CE em relação ao indicador DEC em 2021.

Outro tema preocupante é o atendimento a pedidos de ligação que demandam obras na área de concessão. A Arce acompanhou dois planos de resultados firmados desde o ano de 2016 (2017-2019, 2020-2021). Após uma melhoria ao final do primeiro plano, a distribuidora voltou a piorar seu desempenho ao longo de 2021. A Figura 3 mostra a quantidade e o percentual de ligações atrasadas ao longo do acompanhamento do último plano. Note que houve piora significativa, quando se esperava o contrário. A Enel saiu de 2.901 para 6.464 obras atrasadas em um ano, e de 17% para 55% de obras fora do prazo regulamentar. A Arce recomendou à ANEEL reprovar o plano de resultados e aguarda definição quanto à abertura de processo punitivo pela SFE.

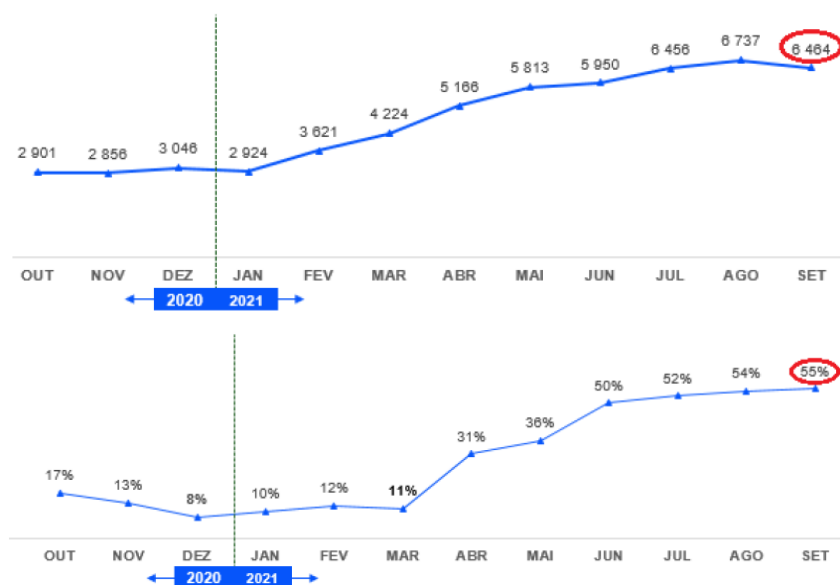


Figura 3 – Ligações atrasadas (QLA) e fora do prazo (PLA) durante a execução do Plano de Resultados 2020-2021.

O tema Atendimento foi escolhido no monitoramento por dois anos consecutivos (2020 e 2021). Ocorre que os indicadores do procedimento foram acompanhados no primeiro plano e a Enel CE demonstrou evolução, atingindo 4 de 5 cinco metas estabelecidas. Já no Ciclo

2021/2022, a análise apontou que, embora escolhido no monitoramento, o que demonstra baixa qualidade do serviço, os indicadores se mantiveram dentro do considerado aceitável pelo procedimento. Assim, concluiu-se por não ser necessário firmar novo plano. Apesar disso, a Enel CE ainda figura na porção inferior do ranqueamento das distribuidoras quanto à qualidade do atendimento, tendo permanecido em 35º lugar dentre as 53 distribuidoras analisadas. Deve-se mencionar que o procedimento mede a insatisfação do consumidor com o atendimento, com base nas reclamações sobre o atendimento em si, e não nas reclamações sobre serviços específicos. Esse pode ser um ponto de melhoria da fiscalização, visto que o tema é dos mais citados pelos consumidores e que tem gerado grande insatisfação, principalmente do Poder Público e órgãos governamentais.

Sobre o tema faturamento, no último Plano de Resultados (2020-2021), a Enel Ceará cumpriu apenas 28,6% das metas pactuadas, com um total de indicadores fora da meta de expressivos 71,4%. Apesar disso, decidiu-se em reunião conjunta com a SFE para análise da finalização dos planos, que os resultados seriam aceitos e o processo arquivado.

Como se vê, o pífio desempenho em diversos temas, com arquivamento de alguns planos de resultados não cumpridos, tem levado a sociedade cearense a buscar a Arce para reclamar das ações de fiscalização empreendidas. O resultado foi um grande número de ações que a agência tem envidado na tentativa de mediar esses conflitos por meio de reuniões, encontros, recepção de representantes do Governo do Estado, Assembleia Legislativa, Senado Federal, Ministério Público, prefeituras, representantes da classe rural, dentre outros.

3. Demandas da sociedade

O nível de insatisfação da sociedade levou diversos setores a se organizarem e adotarem medidas na tentativa de impelir a Enel CE a cumprir com suas obrigações.

3.1. Assembleia Legislativa do Ceará



Assembleia Legislativa vai criar comissão para avaliar contrato da Enel após aumento de 25% no Ceará

Segundo o presidente da Casa, Evandro Leitão, a AL vai entrar com uma ação civil pública para barrar o aumento de 25% anunciado pela companhia. A OAB-CE também decidiu entrar na justiça com a mesma medida.

Por G1 CE
28/04/2022 20h47 - Atualizado há 4 meses



Diário do Nordeste

Deputados elegem presidência de comissão especial da Enel na AL-CE e reiteram possibilidade de CPI

Grupo tem cerca de dois meses para realizar estudos, visitas e audiências com a empresa; contrato com a Enel pode ser revisado



Diário do Nordeste

Evandro Leitão anuncia deputados que vão avaliar contrato de concessão pública da Enel no Ceará

Grupo tem 60 dias para executar o trabalho e enviar parecer para apreciação no plenário

Escrito por Luana Senra, Luana Barros, 13:13 - 05 de Maio de 2022. Atualizado às 13:16



Legenda: Comissão especial que vai avaliar contrato de concessão da Enel foi anunciada pelo presidente da Assembleia Legislativa, Evandro Leitão. Foto: Junior Pio/AL-CE

Diário do Nordeste

Câmara Municipal de Fortaleza quer se associar à Assembleia para revisão de contrato com a Enel

Vereadores devem focar na atuação da empresa na Capital

Escrito por Luana Senra, Luana Barros, 13:13 - 05 de Maio de 2022.

MAIS INICIATIVAS

Na sessão que anunciou os nomes da comissão especial, Evandro Leitão lembrou ainda que, paralelamente à iniciativa dos deputados estaduais, o Ministério Público do Ceará (MPCE) [tenta barrar na Justiça](#) o aumento.

Além disso, a Câmara Municipal de Fortaleza [montou uma comissão para o mesmo fim e pretende se associar à Assembleia](#). Também, para subsidiar os trabalhos, a Associação dos Municípios do Ceará (Aprece) deve reunir demandas e reclamações de outros municípios sobre a prestação de serviço da Enel.

No Congresso, a bancada cearense também se movimentou para aprovar um [decreto legislativo de autoria do deputado Domingos Neto](#) (PSD) que suspende o reajuste. O projeto está, atualmente, na comissão de Minas e Energia da Casa. O relator é o deputado cearense Vaidon Oliveira (União Brasil).

A Assembleia Legislativa do Ceará (AL-CE), criou uma comissão especial para avaliar o contrato de concessão pública da Enel. O Presidente da AL-CE anunciou os integrantes da comissão e os trabalhos estão em andamento, com intensa demanda de documentos, processos e informações à Arce desde então.

3.2. Aprece - Associação dos Municípios do Estado do Ceará

A associação tem apresentado diversas queixas e demandas das gestões municipais (prefeituras), no que diz respeito à prestação de serviços da Companhia de Energia, com destaque para o atendimento, a qualidade do serviço (continuidade) e o atendimento a pedidos de ligações que envolvem obras para suprir escolas, hospitais e outras instalações de interesse público. Dúvidas e questionamentos sobre a gestão da iluminação pública e os repasses da CIP aos municípios também são constantes.





Institucional ▾ Comunicação ▾

Aprece participa de reunião com Arce e Enel para discutir demandas municipais

INSTITUCIONAL 30 de agosto de 2022 Compartilhar



OF/AGC/0472/2022

Fortaleza, 05 de agosto de 2022.

Ao Sr(a) Diretor(a)-Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL

Assunto: Exposição de problemas e pedido urgente de solução. Associação dos Municípios do Estado do Ceará.

Ofício Conjunto No. 005/2022 – APRECE/MUNICÍPIOS

Fortaleza/CE, 02 de agosto de 2022.

Ilmo. Sr.
Hélio Winston Leitão
Presidente da ARCE

ASSUNTO: EXPOSIÇÃO DOS PROBLEMAS ENFRENTADOS PELOS MUNICÍPIOS COM A DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ENEL – CEARÁ.

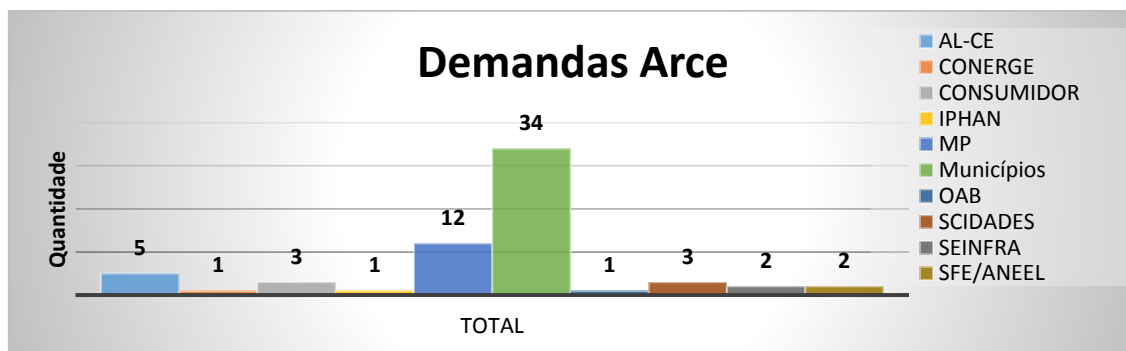
1. Cumprimentando, cordialmente, Vossa Senhoria e, considerando o poder regulatório da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

O Presidente da Arce recebeu diversos prefeitos em encontro inicial na Arce, em 02 de agosto, e posteriormente, em 30 de agosto, mediu, na sede da agência, reunião com representantes da APRECE e a Presidência da Enel CE. **A demanda da associação foi encaminhada à ANEEL por meio do Ofício OF/AGC/0472/2022, que apresentou o Ofício Conjunto Nº 005/2022 – APRECE/MUNICÍPIOS.** A partir de proposta da presidência da Arce, nos próximos meses, todos os municípios irão se reunir, individualmente, com a gestão superior da Enel para tratar de suas demandas específicas, na sede da Arce e com a mediação da agência.

3.3. Ministério Público e outros

O Ministério Público também tem buscado a Arce para solicitar informações sobre fiscalizações, qualidade do atendimento da Enel, iluminação pública, continuidade de fornecimento a municípios, dentre outros. Ao todo, foram 12 (doze) solicitações desde o ano de 2021. O Gráfico 4 mostra todas as demandas tratadas pela CEE nos anos de 2021 e 2022. Nota-se que a maioria dos pedidos vem de municípios, que trazem problemas relacionados à iluminação pública, qualidade do atendimento, continuidade, atendimento a pedidos de ligação, etc.

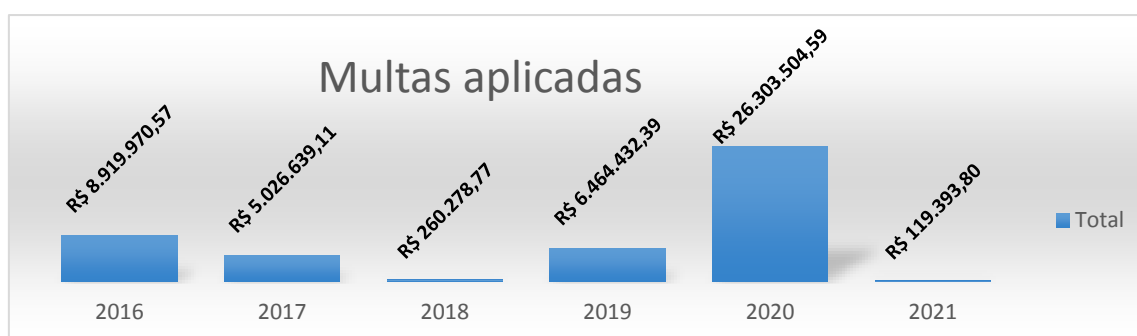
Gráfico 4 – Demandas tratadas pela CEE/Arce – 2021/2022.



4. Propostas da Arce à ANEEL

A situação descrita tem gerado grande preocupação por parte da Arce com relação à efetividade de suas ações, que são definidas a partir do Convênio nº 14/2010 e dos contratos de metas com a SFE e SMA. Nos últimos anos, o declínio da Enel tem coincidido com uma redução brusca das multas aplicadas, o que tem gerado fortes críticas pelo Poder Público, Assembleia Legislativa, municípios e consumidores em geral. O Gráfico 5 mostra os valores de multas aplicadas pela Arce a partir de 2016, quando a fiscalização responsiva foi adotada pela ANEEL. Destaca-se que a multa do ano de 2020 foi reduzida pela ANEEL por meio do Despacho 514/2022 para R\$ 2.993.083,93.

Gráfico 5 – Multas aplicadas pela CEE/Arce – 2016/2022.



Assim, vimos propor a essa ANEEL ações a serem implementadas em parceria com a Arce para que o quadro tenha uma reversão mais acelerada, visto que identificamos pontos de melhoria tanto na fiscalização da ANEEL e Arce, como na relação institucional entre as duas agências. As propostas são:

- Não aprovação de novos Planos de Resultados para temas que já foram fiscalizados, principalmente para aqueles com descumprimento recorrente. Nesses casos, sugere-se maior rigor na análise de finalização dos PRs por parte da SFE/ANEEL, evitando aprovar planos com base em tendência ou expectativa de melhoria em indicadores já descumpridos.
- Abertura de processos punitivos para temas com infringências recorrentes, com ações mais severas para a Concessionária em casos de descumprimento reincidente (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). O intuito é evitar o entendimento de que vale mais a pena pagar a multa do que corrigir o problema.
- 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;
- Realização de fiscalizações convencionais em pontos específicos da prestação do serviço que não sejam abrangidos pelos temas e procedimentos de análise desenvolvidos pela SFE no modelo de fiscalização responsiva. Atualmente são 11 (onze) temas mapeados, podendo haver processos não fiscalizados;
- Não flexibilização de prazos de atendimento ou regulatórios nos procedimentos de análise. Atualmente, os indicadores da análise já são desdobramentos de metas regulatórias, com tolerâncias para descumprimentos. Ainda assim, ocorre aceitação de descumprimentos desses indicadores. Ou seja, é o descumprimento do descumprimento de limites regulamentares;
- Maior autonomia decisória para a Arce. Atualmente, verifica-se que a agência faz o papel de receptor de todas as demandas, e críticas, dos diversos setores e o Conselho Diretor e a Presidência não têm liberdade de definir ações de fiscalização pela sua equipe. Propõe-se reservar nos contratos de metas um quantitativo de fiscalizações a serem definidas pela agência estadual, de acordo com suas demandas pontuais. Essas fiscalizações seriam executadas no modelo convencional, com emissão de Relatório de Fiscalização e Termo de Notificação, ou no modelo de análise;
- Menor interferência da SFE nas decisões da Coordenadoria de Energia (área técnica) sobre as finalizações de Planos de Resultados. Caso haja discordância da SFE com as ações, a superintendência poderá reverter e impor sua opinião técnica por ocasião de recurso em segunda instância do agente. O controle exagerado por parte da SFE nas decisões desconfigura o que se entende como primeira instância decisória;
- Maior interação entre a Diretoria-Geral da ANEEL e as presidências das Agências Estaduais, como forma de tomada de melhores decisões para os estados.

Por fim, essas são as contribuições e sugestões para a melhoria da fiscalização da Enel CE por parte da Arce, sempre com o intuito de reverter o quadro negativo que se observa da prestação do serviço de distribuição de energia elétrica no Ceará.

Fortaleza, 15 de setembro de 2022.

Elaborado por:

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia – CEE/Arce.

De acordo:

Hélio Winston Leitão
Presidente da Arce.